مهارات التواصل

ATTACHMENT SKILLS



الدكتـور
أحمد توفيق حجازي
جامعة تكساس أوستن

كنوز المعرفة
www.darkonoz.com

بسم الله الرحمن الرحيم

مهارات التواصل

ATTACHMENT SKILLS

مهارات التواصل

ATTACHMENT SKILLS

الصيدلاني الدكتور
أحمد توفيق حجازي



الطبعة الأولى
1435هـ - 2014م

المملكة الأردنية الهاشمية
رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية : (2013/1/15)

302.1

حجازي، أحمد توفيق

مهارات التواصل/ أحمد توفيق حجازي_ عمان: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، 2013

( ) ص.

ر.أ: (2013/1/15)

الواصفات: / وسائل الاتصال الجماهيري// الاتصال/

أعدت دائرة المكتبة الوطنية بيانات الفهرس والتصنيف الأولية
يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا يعبر هذا المصنف عن رأي دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى

ردمك: ISBN: 978 - 9957 - 74 - 250 - 8



دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع

الأردن - عمان - وسط البلد - مجمع الفحيص التجاري
تلفون: 4655877 6 962+ - فاكس: 4655875 6 962+
موبايل: 5525494 79 962+ -ص. ب 712577 عمان
الموقع الإلكتروني: www.darkonoz.com
إيميل: info@darkonoz.com - dar_konoz@yahoo.com

تنسيق وإخراج: صفاء نمر البصار
00962 78 5288504
safa_nimer@hotmail.com

"إن وقتكم محدود (في حياتكم الدنيا)، لذا لا تهدروه بأن تحيوا حيوات الآخرين. لا تقعوا في شرك المبادئ الجاهزة، أي العيش مع نتائج أفكار الآخرين. لا تدعوا ضوضاء آراء الآخرين تحجب أصواتكم الداخلية. والأهم من هذا كله، تحلوا بالشجاعة لملاحظة ما تقضي به قلوبكم وبدائهكم. فالقلب والبديهة يحيطان بالفعل بما تودون القيام به حقاً. وكل ما هو غير ذلك ثانوي".

فهرس المحتويات

حكم وأقوال مأثورة

❖ ﴿ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ ﴾ [الرعد:١١]

❖ إن أعظم خدمة يرضى عنها الله، هي عمل خير للناس.

"بنجامين فرانكلين.

❖ أيها الشاكي وما بك داء كن جميلاً ترى الوجود جميلا.

"إيليا أبو ماضي"

❖ أحبوا بعضكم بعضا ولكن لا تقيدوا المحبة بالقيود بل لتكن المحبة بحراً متموجاً بين شواطئ نفوسكم.

"جبران خليل جبران"

❖ ليست الأحداث التي تجري في حياتنا هي التي تشكلنا، بل قناعاتنا حول ما تعنيه هذه الأحداث هي التي تفعل ذلك.

❖ أفكارك تجلب إليك قوى من الخارج من نفس النوع الذي تخزنه في نفسك.

"راسكين"

❖ كل شيء يتغير، إلا قانون التغيّر.

❖ عندما يملأ عقل الإنسان السلام والحب والتناسق فإن الصحة والبركة والفرح يسري في طريقه.

❖ "استمتع باليوم" واستخلص منه أكثر ما تستطيع. لأن هذا هو اليوم الذي صنعه الرب لتبتهج وتفرح فيه.

مقدمة

إن حياة الإنسان تتطور وتتحسن تماماً عندما يتعلم بعض مهارات التواصل والتعامل مع الآخرين. ونوعية الحياة التي يحياها تكون أقل توتراً واضطراباً وأكثر إنعاشاً للصحة والطمأنينة النفسية.

ومهارات التواصل تعني ببساطة أي تصرف اجتماعي يخلو من السلبية. والثقة هي جوهر العلاقات الإنسانية الفعالة. وإنها الأساس الذي يجب أن تقوم عليه جميع تعاملاتنا مع الناس. وحيث أن العلاقات تتغير بمرور الوقت، فعلنيا أن نتعلم الأحوال والظروف المتغيرة، وأن ننبئ الآخرين بنوايانا وأمنياتنا وغاياتنا.

ويحدث التواصل على مستويات عديدة وبأشكال مختلفة. وهو يحيط بنا في كل مكان في الخطابات والإعلانات والأفلام، وفي الإذاعة، والتلفزيون، والشبكات الإلكترونية. فنحن نتلقى رسائل باستمرار ونجيب عليها. وبالتواصل يمكننا أن نبقى على اتصال بالعالم من حولنا، وأن نرسل ونستقبل رسائل من الآخرين.

والتواصل شيء معقد، فنحن لا نظل على اتصال بالآخرين عن طريق الحديث، أو الكتابة فحسب، ولكن نعبر عن أنفسنا باستخدام لغة الإشارات، أو لغة الجسد، وحتى عندما نرفض التواصل فإننا نرسل برسائل إلى الآخرين.

ولكي نجعل العلاقات البشرية مرضية وفعالة نحتاج إلى أن نعرف أشياء من الآخرين، وفي نفس الوقت نفصح عن معلومات عن أنفسنا، فلا يمكن أن

نتوقع من الآخرين أن يقرأوا أفكارنا ، فنحن المسؤولون عن جعلهم يعرفون آمالنا وتوقعاتنا .

التواصل يجب أن يسير في اتجاهين. فالمرسل والمتلقي يتفاعلان معاً دون توقف، بحيث يصير كل واحد مرسلاً ومتلقياً في نفس الوقت، فبينما تتحدث إلى شخص ما فستراقب رد فعله في نفس الوقت، وهذا قد يؤثر على الطريقة التي ستكمل بها الحديث .

والبيئة هي أحد العوامل التي تؤثر على تواصلك. فأنت تتقمص شخصيات مختلفة تناسب الشخص الذي تتحدث معه والمكان الذي تدور فيه المحادثة .

ولأننا مطالبون بالقيام بأدوار مختلفة على مدار حياتنا ، فيجب أن تكون طريقتنا في التواصل مرنة ، ومع كل دور جديد مثل دور الطالب ، الأب ، الزوج ، أو الموظف يجب أن نعرف الأسلوب الأمثل في الحديث ، ووسيلة التواصل المناسب لهذا الدور الجديد .

المؤلف

حياتنا العصرية
والتواصل والتفاعل مع الناس

يبدو أن الفيلسوف الفرنسي "جان بول سارتر" قد ذكر نصف الحقيقة عندما قال مقولته الشهيرة "الجحيم هو الآخرون"، أما النصف الآخر من الحقيقة الذي غاب عن ذهن سارتر فهو أيضاً "النعيم هو الآخرون".

فالآخرين هم النعيم والجحيم معاً. هذه المقولة تؤكدها الآن الحقائق النفسية، وتتأكد يومياً لكل من يقوم بممارسة العلاج النفسي مع مختلف أنواع المرضى والمترددين على العيادات النفسية.

وقد تبين أن حياة نسبة كبيرة من الناس تتطور وتتحسن تماماً عندما يتعلمون بعض قواعد التواصل بالآخرين، أي أن الأمر ببساطة يتوقف على حسن التواصل بالآخرين، فكلما حسن تواصلك مع الآخرين، كانت نوعية الحياة التي تحياها أقل إثارة للتوتر والاضطراب وضغوط الحياة وأكثر إنعاشاً للصحة وإثارة الطمأنينة النفسية.

والتواصل بالآخرين ووجود شبكة من العلاقات الاجتماعية يحمينا من الأمراض ويعجل بشفائنا. ففي دراسة أجريت على ٦٠٠ طبيب تبين أنهم يتفقون على أن المريض المحاط برعاية الأسرة والأصدقاء يتلقى رعاية طبية أفضل من هؤلاء الذين يتركون في عزلة ودون دعم اجتماعي. وفي دراسة أخرى تبين أن نسبة الكورتيزول تزداد بشكل ملحوظ لدى المرضى المعزولين اجتماعيا بالمقارنة بالمرضى الذين يلقون التدعيم والرعاية الاجتماعية. والكورتيزول هو الهرمون المرتبط بزيادة الضغط والذي يؤدي إلى تراكم

الشحوم في منطقة البطن التي تعتبر بدورها أحد عوامل الخطر في الإصابة بأمراض القلب.

وقد قلت نسبة الوفيات والإصابة بالأمراض بنسبة ٣٠٪ تقريباً في دراسة كبيرة أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية على ما يقرب من سبعة آلاف شخص عند المتزوجين ممن لهم شبكة من العلاقات الاجتماعية الوثيقة بالأقارب والأصدقاء مقارنة بالأفراد المعزولين اجتماعيا.

كما أن ذلك يفتح آفاقا من النمو لا حصر لها. فإذا نظرت لحياتك الشخصية، ستجد أن كل ما حصلت عليه من مزايا في الحياة: الصحة والتفاؤل والوظيفة التي تشغلها، والترقية التي كنت تصبو إليها، والنجاح الذي حققته أو قد تحققه، والراحة التي نحصل عليها بعد عودتك للمنزل، وما تشعر به من رضا أو صحة نفسية أو عقلية، كل ذلك كان بسبب بضعة أشخاص أحاطوك بالحب والرعاية والتقدير والتقبل.

من القواعد النفسية المعروفة أنه من الصعب أن تدخل في علاقة حميمة وناضجة مع احد إن كان أحد الطرفين – أنت أو هم – يعاني من الخسارة نتيجة لهذه العلاقة. ولهذا فإن أنجح العلاقات الاجتماعية هي تلك التي تبنى على وجود كسب نفسي واجتماعي متبادل بين الأطراف الداخلة في هذه العلاقات.

وهناك حقيقتين ستعملان لمصلحتك إن استثمرتهما جيداً في تفاعلاتك بالآخرين:

الحقيقة الأولى أن بيد طرف واحد من الأطراف الداخلة في أي علاقة اجتماعية أن يعمل على إنجاحها بسبب ما يسمى بمبدأ "العائد أو المردود الاجتماعي. ويفترض هذا المبدأ أن استجابات الآخرين وأساليب تواصلك بهم تحد – في الظروف العادية – استجاباتهم لك وطرقهم في السلوك والتصرف

معك. بعبارة أخرى فإن حب الناس وتقديرهم لك هو في الواقع استجابة متوقعة نتيجة لتصرفاتك معهم، مما يعني ببساطة أنك مسئول عن نجاح أو فشل تفاعلك مع الناس. كل المطلوب منك هو أن تبذل بعض الجهد، وأن تبدي للناس ما تود أن يمنحوه لك.

أظهر للناس التقدير والود إذا كنت راغبا بالفعل في تقديرهم وحبهم لك. فالناس بإمكانهم أن يعطوك إن كنت أيضا قادرا على إعطائهم من حبك ومودتك ووقتك وتقديرك لهم. وسوف يعطونك مزيد من الاهتمام والود والحب، إن قابلت حبهم بحب وبادلتهم حسن التقدير باهتمام مماثل.

صحيح أن هناك أنماطاً صعبة من البشر يفاجئونك باستجابات موتورة، ولكن هذه الأنماط البشرية قليلة ونادرة ولها ظروفها الخاصة ودوافعها المختلفة، وربما يتحرك بعضهم بدافع الاضطراب النفسي أو العقلي. وفي كل الظروف والأحوال ربما يحتاج التواصل أو عدم التواصل بأشخاص من هذه الفئات الصعبة من الناس إلى أنماط من السلوك واستجابات مختلفة.

الحقيقة السارة هي أنه أمكن لعلماء النفس أن يحددوا قائمة بالمهارات الشخصية التي يمكن بفضلها توجيه العلاقات الاجتماعية للوجهة الإيجابية التي تطمح إليها. كما أن هناك ما يدل على أن هذه المهارات يمكن تعلمها، وتدريبها في فترات قصيرة من الوقت.

وهذه المهارة تعني ببساطة أي تصرف اجتماعي يخلو من السلبية أو العدوان. وتسمى هذه المهارة "حرية التعبير عن المشاعر"، ويسميها علم النفس "تأكيد الذات". والشخص الذي ينصف بهذه الخاصية يتسم بدرجة عالية من التعبير عن المشاعر الإيجابية في علاقاته الاجتماعية التي تتطلب التعبير عن الاستحسان، والتقبل، وإظهار الحب، والمودة، والمشاركة الوجدانية. وهو أيضا أكثر قدرة من غيره على التعبير عن احتياجاته الشخصية

والدفاع عن حقوقه بقوة، وبقدر من الحزم والاحتجاج، إذا ما اضطر للتفاعل بمواقف أو أشخاص يثيرون القلق والتهديد. فسلوك الأشخاص الذين يتصفون بهذه المهارة يتسم بالتلقائية والحرية في التعبير عن المشاعر الإيجابية والسلبية، أي مشاعر القبول والرفض أيضاً. وتبين الدراسات والبحوث أن من يمتلك هذه الخاصية يمتلك مفاتيح النجاح من وجهتي نظر الصحة النفسية والفاعلية في العلاقات الاجتماعية أيضاً.

وحيث أن الشخص المدرب على التعبير عن مشاعره يتكلم أكثر، ويعبر عن مشاعره في داخل الجماعة بحرية أكبر، ويسمع وينصت للآخرين أكثر ويتفهم احتياجاته دون أن يتجاهل حاجات الآخرين، فهو يعطي للآخرين فرصاً أكثر للتعبير المماثل عن مشاعرهم. ولهذا نجد أن المناخ الاجتماعي بوجود شخص أو أكثر من هذا النمط في أي مجموعة من الناس يكون مناخاً إيجابياً ومتواصلاً. فالتعبير بحرية عن المشاعر وبثقة يساهم في خلق تواصل إيجابي، سهل وبناء.

تجنب تشنجات وضغوط الحياة

قد يفسر بعض الناس هذه الخاصية تفسيراً سلبياً خاطئاً، وكأنها تفي فقط التعبير عن الغضب، والصياح، والتسلط، ومواجهة الآخرين بعيوبهم، لكن حرية التعبير عن المشاعر لها معنى أكثر اتزاناً واتساما بالصحة النفسية من ذلك. فهي تعلمنا أن نعبر عن مشاعرنا بصدق، وأن نعي مصادر التهديد لدينا، وألا نخاف من إظهارها والكشف عنها. مما يؤدي إلى مساعدتنا على صقل مهاراتنا في التعبير عن المشاعر دون تشنجات القلق وثورات الغضب والتوتر.

إن الشخص الذي يستطيع أن يعبر بحرية عن مشاعره عند التفاعل بالآخرين يمكنه تجنب الدخول في صراعات ومواجهات خاسرة أو حمقاء، خاصة تلك التي تتضمن تعديا على أدوار الآخرين ووظائفهم. كما أنه يتسم بالشجاعة في التراجع عن الأخطاء التي قد يرتكبها في حق نفسه أو في حق الآخرين، عمداً أو دون عمد. وأيضاً يكفي أن تكون قادراً على رفض أن يجرك أحد إلى مجادلة أو مناقشة سخيفة، أو مملة، والسلوك التوكيدي الإيجابي يجعلك قادراً على التمييز بين المواقف المختلفة والاستجابة لكل موقف بما يناسبه من تصرف.

النصيحة الموجهة لمن يعاني بعض جوانب الضعف في التعبير عن المشاعر هي: إبدأ باختبار موقف أو موقفين على الأكثر من المواقف التي تشعر فيها بالعجز النسبي عن ممارسة حريتك في التعبير عن ذاتك، ليكن ذلك مثلا التعبير عن وجهة نظرك عند التعامل مع أشخاص يكثرون من النقد والتهجم أو في اجتماع عام أو فعل أو استيضاح نقاط غامضة في محاضرة أو خطبة.

حدّد ما تريده بالضبط بأن تستخدم صياغات إيجابية. إجعل صياغة نواياك بشكل إيجابي كأن تجعل هدفك بأن تعمل في المواقف القادمة على تكوين علاقة مريحة بشخص أو أشخاص معينين. ويمكنك أن تجعل هدفك الإيجابي هو المبادرة بالتعرف على شخص مهم، أو أن تتطوع لتحمل مسئولية التخطيط للقاء عام أو تكوين فريق عمل أو لقاء ودي .. وبعد أن أمكن لك صياغة أهدافك إيجابياً تدرب على ممارسة السلوك عمليا. ومن الأفضل البدء بممارسة السلوك على المستوى التخيلي أو من خلال القيام بلعب الدور المرغوب مسبقا عدة مرات قبل الدخول في مواقف فعلية حتى يجيء أداؤك متقنا.

ويحسن أن يكون الدخول في الممارسة الفعلية تدريجياً، وأن تبدأ بالمواقف التي تتسم بالسهولة، وأن تتوقع نجاحك فيها، وأن تتضمن المواقف

أشخاصاً تتوسم فيهم القبول، والتعاون معك، أما التعامل مع المواقف الاجتماعية الصعبة، فمن الأفضل أن تؤجل لتدريبات مستقلة متأخرة نسبياً.

وفي كل الأحوال تحتاج إلى الممارسة التخيلية بما فيها لعب الأدوار مسبقا لكي تتجنب مفاجئات الحياة العملية والعوامل الداخلة في تنفيذها. وإن الاستمرار في الممارسة سيؤدي إلى التحسن المطلوب، والتحسن دائماً يقود إلى تحسن أفضل، كما أن أي نجاح مهما صغر سيؤدي إلى نجاح أكثر فأكثر.

سبيل الفهم والتفاهم

لماذا نلقي بأنفسنا كثيراً في ظروف العداء التي ليس من السهولة الفكاك منها؟

يبدو أن أحد أجوبة هذا السؤال يكمن في الأسلوب الذي به نتخذ طريق المعالجة والحل. إذ كلما وقفت إرادتنا تنافس إرادة شخص آخر، أخذنا نميل لمعالجة لا مرونة فيها : إما الربح وإما الخسارة، إما الغلبة وإما الخضوع، إما حفظ كبريائنا وإما قبولنا المهانة، إما إثباتنا أننا على حق وإما إثبات الغير أننا على باطل. بمعنى أن شعورنا بالكيان الشخصي والسلامة الشخصية رهن بمقدار ما نستطيع استجماعه واستخدامه من القوة المقاتلة من أي نوع كانت – لا بقدرتنا على معرفة حقيقة الوضع الواقعية ومراعاتها في التصرف الذي نتخذه حيالها.

إن هناك أهمية بالغة في تبديل صورة الفوز أو الخسران في أذهاننا إلى صورة حسن الفهم وسوءه. فقد يكون هذا التبديل نفسه عماد مجموعة من الصلات البشرية.

ليس السؤال الحقيقي هو هل النزاع أمر طبيعي أو ضروري؟ بل هو عن مقدار النزاع الذي يعتبر ضرورياً والظروف التي تعتبر فيها كذلك. ومنشأ متاعبنا المشتركة هو ميلنا إلى اعتبار النزاع الملاذ الأول، حينما يقوم اختلاف أو تضاد، بدلا من اعتباره الملاذ الأخير.

أما السبب الذي يوجب اعتبار النزاع، في كل وجه من أشكاله الهدامة، ملاذاً أخيراً فهو أن فائدته محدودة مهما بلغت. ونحن إذا فقدنا السيطرة

عليه، ضاعت علينا حتى تلك الفائدة المحدودة. وعندئذ لا يصون الحياة، بل أنه يكبتها، ويبلغ حد إتلافها.

أما من الجهة الأخرى، فإن للفهم والتفاهم فائدة لا تحد، إذ هو يفتح للحيوية مجالا بعد مجال.

إن الشخص أو الجماعة، حين يتجهان اتجاها قوياً نحو الفهم وحسن النية – كما يحدث في العائلة السليمة – يستطيع كل منهما رعاية نصيبه من النزاع دون أن يدعه يقوى أو يتجاوز نطاقه. ويندر أن يؤدي مثل هذا النزاع إلى أذى يعز إصلاحه، لأنه لا يخرج من اليد كاملا، ولا يتسع ويتسرب إلى جميع الصلات والمشاريع بقوة ظاهرة أو كامنة. بل يبقى نزاعاً محدوداً.

أما إذا اتجه الشخص أو الجماعة، من الجهة الأخرى، اتجاهاً قوياً نحو النزاع – بحيث يتركز الانتباه والطاقة في بؤرة الخوف والعداء أكثر من تركزهما في بؤرة وحسن النية، فإن هذا الشخص، أو هذه الجماعة، يصر كل منهما أكثر فأكثر على البدء بما لا يستطيع إنهاءه، ويهدم ما يعجز عن إعادة بنائه، ويصبح توتر النزاع عماد وجوده كله، يأخذ يحرم نفسه، شيئاً فشيئاً، من أنواع النمو التي يحتمل أن تكون له سبل الخلاص.

إن الحياة العائلية لا تخلو من الخلاف في الرأي – بل حتى من نشوء الغضب بين آن وآخر. ذلك أنه لابد، ضمن حيز المنزل المحدود، من أن يهيج فريق أعصاب الآخر أحيانا، فتتأثر الكبرياء لا محالة. ويتحتم أحيانا كثيرة، أن يندفع الأفراد في اتجاهات مختلفة بفعل رغباتهم الناشئة عن أمزجتهم وميولهم المختلفة: فليس من أحد يرغب دائماً في أن يطرح كتابه أو أدواته جانباً بمجرد أن يقول آخر أن الوقت قد حان للنهوض والذهاب إلى مكان ما. والأمور التي تبدو هامة لشخص – كان يفكر بها في نفسه أياما – قد لا تفوز بشيء من مبالاة شخص آخر لم يسمع بها من قبل فلا يرى لها شيئاً من الأهمية.

إن فائدة هذا الخلاف محدودة لا ريب فيها، وهي وإن بدت أحيان منقية للجو، لا تفعل ذلك إلا إذا قل حدوثها وانتهت فعلا عند انتهائها – دون رواسب من الحرون والضغينة والألم وأحلام اليقظة الدائرة حول دفع الأذى بالانتقام. وهو، إذ يصبح مزمناً أو حاداً، ينذر بالكارثة، إما لعجز الفرقاء عن وضع حد له، أو لأن هذا الفريق أو ذاك مصاب بمرض عصبي يعجزه عن التأثر بمسرحية السلام، ويريد حوادث العراك والمصالحة لتخفيف الضجر الذي يعانيه من حياة رتيبة.

كتب شكسبير:

إن في أمور الناس، مداً وجذراً،

إذا انتفعوا به وهو عال،

أدى بهم إلى اليسر،

أما إذا أغفلوه، فإن رحلة حياتهم كلها

تحفها الأضحال والبؤس ألوانا.

فالناس يبلغون في نزاعهم حداً تسنح عنده الفرصة لتولي المبادرة المبدعة والنية الحسنة مقاليد الأمور، فإذا لم يستغلوها، فما أيسر أن تحف الأضحال وألوان البؤس برحلة الأفراد والأمم والثقافات طيلة حياتها جميعاً.

إن من أبهر الفنون التي نتمتع نحن البشر بمزية ممارستها، ومن أكثرها إبداعاً، ذلك الفن الذي يعلمنا كيف ومتى نأخذ بزمام المبادرة في حسن نية.

لكننا لا نستطيع أخذ زمام المبادرة المبدعة، إذا كان يقض مضاجعنا حرج وقعنا فيه ولا هم لنا إلا الخلاص منه مصوني الوجوه. ولا نستطيع أخذ زمامها كذلك، إذا كنا لا نفهم من النجاح سوى أنه تحقيق ما نريده نحن.

ويظل علينا واجب التطلع إلى ما وراء ظروف النزاع المتوترة والتفكير في الغد – وفي الأيام الكثيرة المقبلة التي لابد لنا فيها من معايشة النتائج التي تنجم عن النزاع.

قال كارل ساندبورغ:

"إرث لحالنا حين نقيد ونقتل بعضنا بعضاً ظانين، أول الأمر، إننا على فهم قائلين فيما بعد، عجباً لما فعلنا".

إن للفهم والتفاهم ثماراً ترجح في قيمتها على مخاطر الطريق المؤدية إليها. وتوحي كذلك بأنه، وإن لم يكن النجاح مضموناً للجهد المبذول لإحلال التفاهم بدل سوء التفاهم، فإن معدل الإصابة فيه لا يكاد يقل عن مثيله في معظم الألوان الأخرى من النشاط البشري.

وعلى كل حال، فإن حياتنا تقوم على معدل الإصابات الناجحة، لا على إصابات كلها نجاح. فالعالم الباحث لا يتوقع ثبوت صحة كل فرض يفترضه. وتقوم حياتنا على خطط نضعها وجهود نبذلها وفاقاً للنتائج التي نريد تحقيقها، بقدر ما نستطيع أن نتبين ذلك، وعلى تحسين خططنا وجهودنا تبعاً لما تمليه الخبرة، وعلى الاعتقاد بأن معدلاً معقولا للإصابات الناجحة يعتبر قدراً كافياً من النجاح يبرر مواصلتنا العمل.

إن اتخاذ سبيل الفهم والتفاهم يقدم في العود لمسرحية الحياة اليومية أضعاف ما يقدمه اتخاذ سبيل النزاع.

وإن ثمة تجارب ورياضات نفسية ومغامرات عقلية وروحية ينظمها سبيل فهم الإنسان نفسه وغيره وفهم الجماعات بعضها بعضاً، ثم إننا لا نكاد "والطبيعة البشرية على ما هي عليه" نجد سبيلا أفضل من اتخاذ هذه الوسائل.

مهارات التواصل والتعامل مع الناس

ما نفعله بالآخرين سيرتد علينا بشكل أو بآخر. وما تفعله اليوم ينعكس عليك عاجلاً أم آجلاً

التعامل مع الناس فن من أهم الفنون نظرا لاختلاف طباعهم، فليس من السهل أبدا أن نحوز على احترام وتقدير الآخرين، وفي المقابل من السهل جدا أن نخسر كل ذلك؛ فإن استطعت توفير بناء جيد من حسن التعامل فإن هذا سيسعدك أنت في المقام الأول لأنك ستشعر بحب الناس لك وحرصهم على مخالطتك، ويسعد من تخالط ويشعرهم بمتعة التعامل معك. ويمكن القول أن هناك بعض القواعد التي تؤدي إلى كسب حب الناس نوجزها بالنقاط التالية:

- ❖ كما ترغب أن تكون متحدثاً جيدا، فعليك بالمقابل أن تجيد فن الإصغاء لمن يحدثك، فمقاطعتك له تضيع أفكاره وتفقده السيطرة على حديثه، وبالتالي تجعله يفقد إحترامه لك، لأن إصغائك له يحسسه بأهميته عندك.
- ❖ حاول أن تنتقي كلماتك، فكل مصطلح تجد له الكثير من المرادفات فاختر أجملها، كما عليك أن تختار موضوعاً محببا للحديث، وأن تبتعد عما ينفر الناس من المواضيع، فحديثك دليل شخصيتك.
- ❖ حاول أن تبدو مبتسماً باشاً دائماً، فهذا يجعلك مقبولاً لدى الناس حتى ممن لم يعرفوك جيداً، فالابتسامة تعرف طريقها إلى القلب.
- ❖ حاول أن تركز على الأشياء الجميلة فيمن تتعامل معهم وتبرزها، فلكل منا عيوب ومزايا، وإن أردت التحدث عن عيوب شخص فلا تجابهه بها ولكن

حاول أن تعرضها له بطريقة لبقة وغير مباشرة كأن تتحدث عنها في إنسان آخر من خيالك، وسيقيسها هو على نفسه وسيتجنبها معك.

❖ حاول أن تكون متعاوناً مع الآخرين في حدود مقدرتك، ولكن عندما يطلب منك ذلك حتى تبتعد عن الفضول، وعليك أن تبتعد عن إعطاء الأوامر للآخرين فهو سلوك منفر.

❖ حاول أن تقلل من المزاح، فهو ليس مقبولا عند كل الناس، وقد يكون مزاحك ثقيلا فتفقد من خلاله من تحب، وعليك اختيار الوقت المناسب لذلك.

❖ حاول أن تكون واضحا في تعاملك، وابتعد عن التلون والظهور بأكثر من وجه، فمهما بلغ نجاحك فسيأتي عليك يوم وتتكشف أقنعتك.

❖ ابتعد عن التكلف في الكلام والتصرفات، وكن على طبيعتك مع الحرص على عدم فقدان الاتزان، وفكر بما تقوله قبل أن تنطق به.

❖ لا تحاول الادعاء بما ليس لديك، فقد توضع في موقف لا تحسد عليه، ولا تخجل من وضعك حتى لو لم يكن بمستوى وضع غيرك فهذا ليس عيبا، ولكن العيب عندما تلبس ثوبا ليس ثوبك ولا يناسبك.

❖ اختر الأوقات المناسبة للزيارة، ولا تكثرها، وحاول أن تكون بدعوة، وإن قمت بزيارة أحد فحاول أن تكون خفيفا لطيفا، فقد يكون لدى مضيفك أعمال وواجبات يخجل أن يصرح لك بها، ووجودك يمنعه من إنجازها، فيجعلك تبدو في نظره ثقيلا.

❖ لا تكن لحوحاً في طلب حاجتك، لا تحاول إحراج من تطلب إليه قضاؤها، وحاول أن تبدي له أنك تعذره في حالة عدم تنفيذها وأنها لن تؤثر على العلاقة بينكما، كما يجب أن تحرص على تواصلك مع من قضوا حاجتك حتى لا تجعلهم يعتقدون أن مصاحبتك لهم لأجل مصلحة.

❖ حافظ على مواعيدك مع الناس واحترمها ، فاحترامك لها معهم سيكون من احترامك لهم ، وبالتالي سيبادلونك الاحترام .

❖ ابتعد عن الثرثرة لأنه سلوك بغيض ينفر الناس ويحط من قدرك لديهم .

❖ ابتعد أيضا عن الغيبة والنميمة فهي ستجعل من تغتاب أمامه يأخذ انطباعا سيئا عنك وأنك من هواة هذا المسلك المشين حتى وإن بدا مستحسنا لحديثك .

❖ عليك بأجمل الأخلاق وهو التواضع ، فمهما بلغت منزلتك ، فإنه يرفع من قدرتك ويجعلك تبدو أكثر ثقة بنفسك ، وبالتالي سيجعل الناس يحرصون على ملازمتك وحبك .

كتب ديل كارنيجي في كتابه "كيف تتعامل مع الناس" : قال الدكتور ديوي ألمع الفلاسفة في أمريكا أن أعمق حافز في الطبيعة الإنسانية هو "الرغبة في أن يكون مهماً" .

ما الذي تريده؟ ليس أشياء كثيرة ، بل الأشياء القليلة التي ترغب بها وتتوق لتحقيقها بإصرار لا يمكن نكرانها . فكل إنسان طبيعي يريد :

١ . الصحة والمحافظة على الحياة .

٢ . الغذاء .

٣ . النوم .

٤ . المال والأشياء التي تُشرى بالمال .

٥ . الحياة في الآخرة .

٦ . الرضى الجنسي .

٧ . التربية الجيدة لأطفاله .

٨. الشعور بالأهمية.

معظم هذه الاحتياجات يمكن تلبيتها باستثناء واحدة. لكن هناك أمنية عميقة مثل الرغبة في الطعام أو النوم، يندر أن تتحقق، إنها ما يسميه فرويد: "الرغبة في أن تكون عظيماً، وما يسميه ديوي: "الرغبة في الأهمية".

إستهل لنكولن مرة رسالة بقوله "كل إنسان يحب المجاملة". وقال وليم جيمس: "إن أعمق مبدأ في الطبيعة البشرية هو التماس الثناء". وهو لم يتحدث عن "الرغبة" أو "الأمنية" أو "التوق" إلى الثناء بل قال: "التماس الثناء".

هنا يكمن الجوع الإنساني المنهك.

هذه الرغبة في الشعور بالأهمية هي التي قادت الكاتب الأمي الفقير إلى دراسة كتب القانون التي وجدها في برميل النفايات .. ربما سمعت به، اسمه لنكولن.

إنها تلك الرغبة التي أوحت إلى ديكنز لكتابة رواياته الخالدة، وأوحت إلى السير كريستوفر رني لتأليف سيمفونياته الرائعة وجعلت روكفلر يجمع الملايين.

وهذه الرغبة عينها هي التي جعلت أغنى رجل في مدينتك يشيد منزلاً أكبر بكثير مما يحتاجه.

وهذه الرغبة تجعلك تريد إرتداء أحدث الأزياء وتقود أحدث سيارة وتتحدث عن أطفالك النابغين.

اخبرني كيف تحصل على الشعور بالأهمية، أخبرك من تكون.

إن هذا يحدد شخصيتك. وهو أهم شيء يتعلق بك.

فمثلاً، حصل جون د. روكفلر على الشعور بالأهمية من خلال التبرع بالمال من أجل بناء مستشفى حديث في بكين بالصين، لمعالجة الملايين من الفقراء الذين لم ولن يراهم.

يشع التاريخ بأمثلة مثيرة عن أشخاص مشهورين كانوا يناضلون من أجل الشعور بالأهمية. حتى أن جورج واشنطن أراد أن يدعى "جلالة رئيس الولايات المتحدة"، والتمس كولومبوس لقب "أميرال المحيط ونائب الهند". وكانت كاترين العظيمة ترفض أن تفتح الرسائل التي لم تحمل عبارة "جلالة الملكة".

تبين بعض المصادر أن بعض الأشخاص ربما يصبحون مجانين بالفعل، حيث يجدون في دنيا أحلام الجنون الشعور بالأهمية الذي لم يجدوه في عالم الواقع القاسي.

يقول دين كارينجي: لماذا يصاب بعض الناس بالجنون؟ ألقيت هذا السؤال على رئيس أطباء إحدى مستشفيات الأمراض العقلية. فأخبرني الطبيب الذي نال أرفع المراكز لجدارته ومعرفته بالأمراض العصبية أخبرني بصراحة أنه لا يعرف لماذا يصبح الناس مجانين فجأة ولا يعرف أحد ذلك معرفة أكيدة ولكنه قال إن الكثير من الذين يصابون بالجنون يجدون في الجنون شعوراً بالأهمية لم يستطيعوا تحقيقه في عالم الواقع ثم أخبرني هذه القصة:

لدي مريضة كان زواجها مأساوياً. كانت تريد الحب والأطفال والمركز الاجتماعي، لكن الحياة قضت على آمالها. إذ أن زوجها لم يكن يحبها، حتى أنه كان يرفض تناول الطعام معها، ويجبرها على تقديم وجباته في غرفته. لم تنجب أطفال ولم تحقق أي مركز اجتماعي فأصيبت بالجنون، وفي مخيلتها طلقت زوجها واستعادت اسمها السابق. وهي تعتقد الآن أنها متزوجة رجل إنجليزي ارستقراطي، وتلح على مناداتها بالسيدة سميث.

أما بالنسبة للأطفال فهي تتخيل أنها تنجب طفلاً كل ليلة وكلما جئت لزيارتها تقول لي: "لقد أنجبت طفلاً في الليلة الماضية يا دكتور".

قد حطمت الحياة سفن أحلامها على صخرة الواقع، لكن في جزر الجنون المشمسة والرائعة، تتسابق مراكبها التي تسوقها الرياح وهي تغني بفرح.

فهل هذا مأساوي؟ لست أدري. قال لي طبيبها:

"لو يمكنني مد يدي واستعادة رشدها لن أفعل ذلك فيها في حالتها هذه أكثر سعادة".

إذا كان هناك بعض الذين يتعطشون للشعور بالأهمية حتى يصبحوا مجانين بالفعل، تخيل ما هي المعجزات التي يمكننا تحقيقها من خلال الثناء الصادق.

لماذا كان أندرو كارنيجي يدفع مليون دولار إلى شواب سنوياً؟ أكان أندرو كارينجي يدفع مليون دولار إلى تشارلز شواب سنويا لأن شواب عبقري؟ كلا. أم لأنه يعرف عن تضيع الفولاذ أكثر من أي شخص آخر؟ كلا.

أخبرني تشارلز شواب بنفسه أن لديه عمالاً يقومون بجميع الأعمال، ولديهم خبرة أكثر منه.

وقال شواب أنه يتقاضى هذا الراتب بسبب مقدرته على التعامل مع الناس.

سألته كيف يفعل ذلك؟

إليك السر، بكلمات شواب:

"أعتبر مقدرتي على إثارة الحماس بين الناس أعظم كنز أمتلكه، وأن الطريق لتنمية أفضل وعطاء أكثر من الإنسان هي: الثناء والتشجيع. فليس هناك أي شيء يقتل الطموح مثل انتقاد من هم في مستوى أعلى. وأومن

بإعطاء الإنسان دافعاً للعمل، وبذلك أتوق إلى الامتداح، وليس للنفاق، .. فإن أحببت شيئاً، أنني عليه من قلبي وأمتحدخ بثناء".

قال إمرسون:

"إن كل إنسان التقي به هو أفضل مني بطريقة ما. ومن هنا، أستطيع أن أتعلم منه".

الاقتداء بنماذج لتنمية الشخصية

في دراسة حول الرجال والنساء الناجحين، ومعظمهم ممن انطلقوا من بدايات متواضعة، توصل الباحثون إلى أن جميع هؤلاء الأشخاص تقريباً كانوا في شبابهم المبكر من القراء النهمين لكتب التراجم والسير الذاتية. فبينما كانوا يقرأون قصص حياة مشاهير الرجال والنساء، تخيلوا أنفسهم يتحلون بالسمات نفسها التي تحلى بها العظماء الذين كانوا يدرسونهم. ومن ثم عندما وصلوا إلى مرحلة النضج صارت تلك السمات والفضائل جزءاً من تفكيرهم، وأرشدت اختياراتهم وقراراتهم توجهاتهم في حياتهم.

إن من تتطلع نحوهم بعين الإعجاب وتحترمهم لهم تأثير كبير على أسلوب تفكيرك وما تشعر به بشأن نفسك، وكذلك على نوعية القرارات التي تتخذها.

عندما تنتقي أشخاصاً جديرين بالإعجاب حتى تتطلع إليهم، وتأخذهم نماذج تقتدي بها، فإنك بهذا تكتسب مرشدا داخلياً سيقودك إلى أن تعامل نفسك بالطريقة الفائقة الجديدة. ومع ذلك من الغباء أن تدع نفسك تقع تحت التأثير البالغ لآراء الآخرين العابرة من بين هؤلاء الذين لا يعني رأيهم أو احترامهم أي شأن أو قيمة بالنسبة لك.

قوة التسامح

إن أكثر القرارات التي يمكنك اتخاذها قوة والتي من شأنها أن تحررك هي أن تسامح أي شخص قد يكون أساء إليك ذات مرة على أي وجه. فقط عن طريق تحرير الشخص الآخر في عقلك، بالغفران له أو لها يكون بوسعك أن تحرر نفسك. ولهذا السبب تحرص جميع الأديان على ضرورة التسامح كخطوة أولى نحو الوصول إلى سلام النفس.

ويتعين عليك أن تسامح نفسك وتغفر لها كل شيء قد تكون فعلته أو قلته واتصف بالسخف، بالغباء، بالطيش، أو حتى بالقسوة. توقف عن حمل أخطاء الماضي على كاهلك. لقد حدث كل ذلك في الماضي هناك ونحن الآن في الحاضر هنا. فاغفر لنفسك وحررها من فخ الماضي.

التواصل الاجتماعي

يحدث التواصل الاجتماعي على مستويات عديدة وبصور مختلفة. والتواصل يحيط بنا في كل مكان في الخطابات، والإعلانات والأفلام، وفي الإذاعة والتلفزيون، فنحن نتلقى رسائل باستمرار ونجيب عليها، وبالتواصل يمكننا أن نبقى على اتصال بالعالم من حولنا، وأن نرسل ونستقبل رسائل من الآخرين.

التواصل الاجتماعي شيء معقد جداً، فنحن لا نظل على اتصال بالآخرين عن طريق الحديث، أو الكتابة لهم فحسب، ولكن نعبر عن أنفسنا باستخدام لغة الإرشادات، أو لغة الجسد، وحتى عندما نرفض التواصل مع الآخرين، فإننا في الواقع نرسل برسائل لهم.

إن التواصل أساس النمو والتطور والحفاظ على العلاقات. وحيث أن العلاقات تتغير بمرور الوقت، فينبغي أن نتأقلم مع الظروف المتغيرة، وأن ننبئ الآخرين بنوايانا وأمنياتنا. ولكي نجعل العلاقات مرضية وفعالة نحتاج إلى أن نعرف أشياءً من الآخرين، وفي نفس الوقت نبين ونفصح عن معلومات عن أنفسنا، فلا يمكن أن نتوقع من الآخرين أن يقرأوا أفكارنا، فنحن المسؤولون عن جعلهم يعرفون آمالنا وتوقعاتنا.

المعلومات لا ينبغي أن تنتقل بالألفاظ دائماً. فمثلاً رفع حواجبك من الممكن أن يعبر لمحدثك أنك تشك فيما قاله لتوه، أو أنك مندهش للمعلومات التي أخبرك بها.

أما لغة الجسد فلها عدة أوجه، فتغيير بسيط في نبرة صوتك، أو تعبير

وجه، وأي حركة ضئيلة، أو تغيير في وضعك أثناء قولك شيئاً ما يمكن أن يضيف معلومات زائدة على محتوى كلامك، فلغة الجسد يمكن أن تؤكد أو تقلل من أهمية شيء ما، أكثر من الكلمات.

وعندما لا يحافظ شخص ما على التقاء نظرته بنظراتك وهو يتحدث معك فقد يعني ذلك الكثير. فيمكن أن تظن أنه خجول وبالتالي تبذل مجهوداً إضافياً كي تجعله على طبيعته، أو قد تظن أنه مغرور، وبالتالي تتضايق وتجيب إجابات مختصرة بقدر الإمكان، فأنت ترى الآن مدى سهولة حدوث التواصل الخاطئ. فإذا ظننت أن محدثك مغرور بينما هو خجول فإن رد فعلك سيكون غير مناسب. وإن توقعاتك المبنية على تجاربك السابقة هي ما يحدد افتراضك أن الشخص الذي تحدثه خجول، أو مغرور.

إذا تحدث إليك الطرف الآخر دون أن يقدر على النظر إليك، فهذا يعكس توقعاته بالنسبة لك. فربما هو خائف أن تكون متسلطاً، أو محتقراً له، لذا فهو يتفادى التقاء الأعين تفادياً لأي بادرة عنف من قبلك.

التواصل يجب أن يسير في اتجاهين: المرسل والمتلقي يتفاعلان معاً دون توقف، بحيث يصير كل واحد مرسلاً ومتلقياً في نفس الوقت. فبينما تتحدث إلى شخص ما فستراقب رد فعله في نفس الوقت، وهذا قد يؤثر على الطريقة التي ستكمل بها الحديث. فعندما ترى محدثك يقطب وجهه عند ذكر حادثة مرت بك في المكتب، فربما تقرر ألا تحكي عن حادثة أخرى كي لا تزيد من استيائه، لأن هذا الاستياء ينتقل إليك، لذا فأنت تحافظ على راحة بالك بتوقفك عن الحديث.

كما أن أحد العوامل الأخرى التي تؤثر على تواصلك هو البيئة. فأنت تتقمص شخصيات مختلفة تناسب الشخص الذي تتحدث معه والمكان الذي تدور فيه المحادثة. فأي امرأة تستخدم طريقة مختلفة في الحديث إذا قامت

بدور "الأم" وبطريقة مختلفة عندما تقوم بدور "رئيس العمل". ويعبر الرجل عن رأيه عندما يتحدث في شؤون العمل مع أحد زملائه بطريقة مختلفة عن التي يتحدث بها عن عمله نفسه مع أحد أصدقائه في حفلة اجتماعية.

حيث أننا مطالبون بأدوار عديدة مختلفة على مدار حياتنا، ينبغي أن تكون طريقتنا في التواصل مرنة، ومع كل دور جديد مثل دور الطالب، الأب، الزوج، أو الموظف، ينبغي أن نعرف الأسلوب الأمثل في الحديث، ووسيلة التواصل المناسب لهذا الدور الجديد.

تعتمد قدرتنا على التكيف مع الأدوار المستجدة على التجارب السابقة، فمهاراتنا في التواصل مستمدة أساساً مما تعلمناه من والدينا أثناء طفولتنا. وما تعلمناه لا يحدد فقط طريقة تواصلنا مع الآخرين بل يحدد تطور تلك الطريقة وكيف تستمر معنا في علاقاتنا المستقبلية.

وحيث أن التواصل أمر معقد فليس غريباً أن تحدث أخطاء. وتلعب المشاعر والأحاسيس دوراً قوياً في قدرتنا على توصيل الرسائل للآخرين. فبعض المواقف تجعلنا عاجزين تماماً عن الكلام والبعض الآخر يجعل رد فعلنا متحدياً ومؤدياً إلى قطع التواصل مؤقتاً. ومن الأمثلة القوية على قطع التواصل مع العالم الخارجي هي انفصام الشخصية، والاكتئاب الشديد.

حينما يبدو العالم عدائياً للإنسان ولا يجد طريقة للهروب من مشاكله، أو الدفاع عن نفسه، فإن موت الإنسان يشكل تهديداً شديداً له لدرجة أن العقل الباطني يقيم خطاً دفاعياً ضد العالم الخارجي، إذ يعزل الشخص ويمنع العالم الخارجي من الوصول إليه وإيذائه ثانية. وجزء من هذا الدفاع يكون بناء حياة داخلية لها لغتها الخاصة بمعانيها، ورموزها الخاصة التي لا يمكن للآخرين أن يفهموها، فهي كأنها لغة جديدة للعقل، أو طريقة مختلفة للتفكير، تفصل الشخص المريض عن العالم الخارجي المحيط.

أما في الاكتئاب الشديد فيبقى الشخص على اتصال بالواقع ذهنياً لكنه يبذل أقصى جهده كي يتفادى الاتصال بالآخرين، فأي شيء جديد خارج عن الشيء الذي اعتاد عليه في حياته يعتبره مخيفاً. لذا فهو ينسحب منه بأسرع ما يمكن، وأكثر الأماكن أمناً بالنسبة له هو الفراش، حيث يسحب الغطاء فوق رأسه ويرخي ستائر عقلية تفصله عن العالم الخارجي، فهو كالهروب والعودة إلى الرحم إذ يتم إطعامه في مكان دافئ وآمن دون أن يفعل شيئا، أو يفكر، حيث يمكنه أن يعيش دون أي صراعات، أو مضايقات من أي نوع.

إن انقطاع التواصل ينبئ المحيطين أن هناك خللاً في العلاقات المتبادلة يحتاج إلى تعديل. فالأمراض العقلية لها أسباب، فهي لا تهبط فوق رؤوس الناس من العدم.

لكل عائلة هناك قواعد للتواصل، وهي ليست قواعد يفرضها شخص ما رسمياً، لكن الجميع يفهمونها ضمنياً. فهناك عدة موضوعات لا ينبغي طرقها كالجنس، وإن هناك مشاعر معينة لا يصح إعلانها كالغضب. وربما كانت هناك معايير مزدوجة كوجود مجموعة قواعد خاصة بالكبار، وأخرى خاصة بالأبناء، أو قواعد خاصة بالأب، وأخرى للأم وغيرها للأبناء.

قد تنشأ مشاكل بسبب عدم الوضوح في التواصل. فعندما يقول شخص شيئاً لكنه يظهر النقيض من خلال لغة الجسد. مثلاً إذا كانت الأم حانقة على ابنها تقول له "لم لا تذهب للفراش، فأنت تبدو متعباً وأريدك أن تنال قسطاً من النوم؟". بدلاً من قولها: "اتركني وحدي فقد ضقت بك ذرعاً" إذا أخذ الطفل بظاهر الأمور وتقبل اهتمام وحب الأم، سوف يتقرب من أمه أكثر، ولكن هذا عكس الذي كانت تريده، وغالباً ستغضب الأم من طفلها، وهذا يثير حيرة الطفل، فهو لن يفهم الذي فعله ليغضب أمه، فإذا أتهم أمه بالتناقض فإنها ستبدي استياءها وجرح مشاعرها مما يجعل الطفل يشعر بالذنب.

أهمية الثقة والاتصال والتواصل

الثقة هي جوهر وقلب العلاقات الإنسانية الفعالة. وبدون الثقة لا يمكن للعلاقات أن تزدهر. إنها الأساس الذي ينبغي أن تقوم عليه جميع تعاملاتك مع الناس. فالقائمون بالأعمال المنزلية يحتاجون إلى الثقة لكي يعملوا بشكل فعال. والمنظمات التي تثق في العاملين لديها تحصل على مزيد منهم. والأفراد الذين يظهرون باستمرار أنهم يثقون فيمن حولهم، يكونون هم أيضاً موضع ثقة زملائهم. وفي المقابل ستكون لديهم علاقات أفضل بكثير.

الثقة هي أساس تنمية الثروة الاجتماعية. إنها ليست مجرد شعور لطيف، ودافئ، ومحبوب. فهناك أنواع عديدة من العوائد المحددة والتي تأتي من تبادل المنافع، وتبادل المعلومات، والمشاركة في الأفكار، والتعاون الذي تصحبه العلاقات القائمة على الثقة. وقد قال إي. إم. فورستر عن هذا ببلاغة وإيجاز: "إن الواحد منا يجب أن يكون محباً للناس وأن يثق بهم إذا لم يكن يريد أن يحوّل الحياة إلى فوضى".

أهمية الاتصال

يشكو العديد من الآباء من قلة الاتصال بينهم وبين أبنائهم (خاصة عندما يصل الأبناء إلى سن المراهقة)، وغالباً ما يثيرون مشاكل حياتهم، والتلفزيون، والكمبيوتر والانترنت، وتدهور مستويات التعليم كأسباب لهذه الظاهرة. إن التفاعل القليل الذي يحدث أثناء تناول الوجبات التي يتم التهامها على عجل وسط المشاغل الدائمة أصبح يطلق عليه حالياً "الهمهمة اليومية".

وأيضاً يمكننا أن نشعر بذلك في مكان العمل. فإن ما يعتبر اتصالاً في الأغلبية العظمى من المؤسسات لا يفي بالغرض. فهو غالباً لا يكاد يزيد عن كونه تعليمات مقتضبة لا تحتوي على بيانات كاملة يصدرها الرؤساء إلى المرؤوسين، وتأتي بعد أن تكون الأحداث قد وقعت.

ولكي تصبح الاتصالات فعالة يجب أن تكون حقيقية، وأن تسير في اتجاهين وتحدث في الوقت المناسب. وأنت في حاجة لأن تعرف، على أقل تقدير، أن رأيك سوف يستمع إليه. كما أنك تحتاج إلى أن تكون قادراً على الوصول إلى أكثر مصادر البيانات المتاحة ثراء حتى تستطيع المساهمة بشكل أكثر إبداعاً.

الاتصال المتكافئ

إن الاتصال والعلاقات المبدعة حقاً تحتاج إلى الثقة وإلى وضوح الهدف أيضاً. ولكي تصبح متصلاً فعالاً ومبدعاً خلاقاً، فإنك تحتاج إلى الصدق في احتياجاتك وإلى الوضوح فيما يتعلق "بالاتفاق" الضمني بينك وبين الشخص الذي نتصل به، وأن تستريح إلى وسيط الاتصال الذي تستخدمه. وقد قال البرت أينشتاين: "إن مشكلة الاتصال الرئيسية هي أننا نتوهم أنه قد حدث".

سيكولوجية الاتصال اليومي

إن العديد من اتصالاتنا بالآخرين، سواء في المنزل أو في مكان العمل، تتضمن أن نطلب منهم أن يفعلوا لنا بعض الأشياء. فنحن نحتاج للمساعدة في مشروع معين، أو نريد من شخص ما أن يكتب لنا شيئاً على الآلة الكاتبة، أو نحتاج إلى استعمال شيء ما. وهناك ثلاث قواعد بسيطة تشكل جزءاً أساسياً من هذا النشاط الأساسي. وكل قاعدة من هذه القواعد الثلاث تساعدك لكي

ترى كيف يمكنك أن تستخدم قدراتك ومهاراتك التواصلية والإبداعية لكي تزيد من إمكانية أن يستجيب زملاؤك لرغباتك وهي:

١. القاعدة الأولى

تتضمن سلوكياتنا الغريزية. فلماذا مثلا تحتوي العديد من المجلات على هدايا مجانية مرفقة بها؟ ولماذا يقدم الناس عينات مجانية؟ وعندما يتصرف معك أحد الأشخاص تصرفاً ينطوي على عطف لماذا تميل إلى تذكر هذا الموقف وتريد أن تساعده عندما تسنح لك الفرصة؟ أو عندما يتأكد النادل أنك تجلس على مائدة جيدة ويحضر لك الماء دون أن تطلب، فإنك تشعر بأنك تريد أن تعطيه بقشيشاً في نهاية الوجبة. فعلماء الاجتماع يطلقون على ذلك "مبدأ التبادلية". ويقول المثل الشعبي: إذا حككت لي ظهري حككت لك ظهرك.

من السهل أن ترى كيف أن هذا السلوك الذي يقوي الترابط الاجتماعي يعمل بشكل جيد في المجتمعات المغلقة أو بين الأصدقاء والزملاء الذين تربطهم علاقات جيدة. فإذا أحضر لك صديقك فنجاناً من القهوة، فإنك ترد المجاملة بمثلها.

فكر بشكل مبدع في الأشخاص الذين تعمل معهم والذين لا تحبهم. هل يجدي هذا الأسلوب معهم؟ الطريف أنه يبدو كذلك. فإذا قدمت خدمة صغيرة أو هدية صغيرة بلا مقابل لشخص ما، حتى إذا كان هذا الشخص لا يحبك أو لا يتفق معك، فإن من المحتمل جداً أنك سوف تكون قادراً على إقناعه بأن يفعل لك ما تريد منه. لذلك يجب أن تتذكر أن تعطي قبل أن تطلب، حتى إذا كان ذلك هو آخر شيء تحب أن تفعله. كن مبدعا خلاقاً ومتواصلاً. وجرب أن تفعل ذلك.

٢. القاعدة الثانية هي:

قامت الباحثة إلين لانجر وزملاؤها بإجراء تجربة صغيرة حول الطريقة التي تطلب بها من غيرنا أن يقدموا لنا خدمة بشكل عام. طلبت لانجر من بعض الأشخاص أن يحاولوا تخطي دورهم في طابور تصوير الأوراق في إحدى أماكن العمل المعتادة. وقد جرب الباحثون طريقتين مختلفتين للطلب. الأولى هي: "من فضلك، لدي خمس صفحات، هل يمكنني استخدام آلة التصوير؟ (كانت هذه الطريقة ناجحة في ٦٠٪ من الحالات). والطريقة الثانية هي: "من فضلك، لدي خمس ورقات، هل يمكنني استخدام آلة التصوير لأنني في عجلة من أمري؟) (نجحت هذه الطريقة في حوالي ٩٤٪ من الحالات).

وكان يبدو أن السبب في الطريقة الأكثر فعالية في تخطي الدور في الطابور هو عبارة "لأنني في عجلة من أمري".

٣. القاعدة الثالثة:

هنا شيئاً مهما وهو: إذا كانت لديك أخبار سيئة، فقلها أولاً. فالبائعون في المحلات التجارية يعلمون أن مبدأ "التقابل" يساعد في بيع السلع. ربما اشتريت من قبل بدلة غالية الثمن أو أي قطعة ملابس غالية ثم سألك البائع بعد ذلك إن كنت تريد شراء ربطة العنق هذه أو ذلك البروش (دبوس للزينة) الذي يناسبها، ووجدت نفسك تقول نعم؟ فالبائعون يعرفون أنهم إذا استطاعوا أن يبيعوا لنا السلعة الغالية أولاً، فإن السلعة الثانية الأرخص (قد تكون رخيصة إلى درجة كبيرة) سوف يكون احتمالات بيعها لنا بعد ذلك أكثر. وبعض بائعي السيارات قد يعرضوا على الزبائن عمداً سيارات لا تعجبهم بحيث إن السيارة الثانية التي سوف يرونها سوف تبدو في نظرهم أفضل مما هي عليه في الحقيقة مقارنة بالسيارة الأولى.

إن مبدأ "التقابل" له أثره الفعال في مجال الاتصالات. أطلب الشيء الصعب أو الباهظ الثمن أولاً وما يلي ذلك من طلبات أو تعليقات سوف يبدو أن من الأسهل الاستجابة له على نحو إيجابي.

التواصل مستويات عديدة
وصور مختلفة

يُقال أن بداخل الشخص الواحد ثلاث شخصيات مختلفة، وهي : الوالد والراشد والطفل. وحين يتواصل ذلك الشخص مع الآخرين، ففي الحقيقة ثمة شخصية واحدة هي التي تتواصل بالفعل. والمعضلة تكمن في أن تقوم تلك الشخصية بإيصال رسالتها إلى الشخصية التي تناظرها عند الشخص المخاطب. وإن لم يحدث ذلك، يصبح التواصل صعباً والتوافق مستحيلاً، وقد تكون النهاية الحتمية هي حدوث مشكلة بين الطرفين.

شخصية الوالد هي في العادة شخصية تتوزع بين دورين رئيسيين، هما : الشخصية الناقدة والشخصية الحامية. أما شخصية الراشد فهي الشخصية المتزنة والتي تعرف أصول التعامل والأمور الواجب فعلها أو تجنبها. أما شخصية الطفل فهي الشخصية اللعوبة والباحثة عن الحب والحنان والرعاية، وهي في نفس الوقف الشخصية التي تبرع في تقديم الحجج والأعذار.

يحدث التواصل على مستويات عديدة وبصورة مختلفة. والتواصل يحبط بنا في كل مكان : في الخطابات والإعلانات والأفلام، وفي الإذاعة والتلفزيون، والتلفون والموبايل الخلوي والشبكة الإلكترونية، فنحن نتلقى رسائل باستمرار ونجيب عليها، وبالتواصل يمكننا أن نبقى على اتصال بالعالم من حولنا، وأن نرسل ونستقبل رسائل من الآخرين، والتواصل شيء معقد، فنحن لا نظل على اتصال بالآخرين عن طريق الحديث، أو الكتابة لهم فحسب، ولكن نعبر عن

أنفسنا باستخدام لغة الإشارات، أو لغة الجسد، وحتى عندما نرفض التواصل، فإننا نرسل رسائل إلى الآخرين.

إن التواصل أساس التطور والحفاظ على العلاقات. وحيث أن العلاقات تتغير بمرور الوقت، فعلينا أن نتأقلم مع الأحوال والظروف المتغيرة، وأن ننبئ الآخرين بنوايانا وأمنياتنا ورغباتنا. ولكي نجعل العلاقات مرضية وفعالة نحتاج إلى أن نعرف أموراً وأشياءً من الآخرين، وفي نفس الوقت عن معلومات تخصّنا وعن أنفسنا، ولا يمكن أن نتوقع من الآخرين أن يقرأوا أفكارنا، فنحن المسؤولون عن جعلهم يعرفون توقعاتنا وآمالنا.

المعلومات لا يجب أن تنتقل بالألفاظ دائماً. فمثلاً رفع حواجبك من الممكن أن يعبر لمحدثك أنك تشك فيما قاله لتوه، أو أنك مندهش من المعلومات التي أخبرك بها.

وإن للغة الجسد عدة أوجه، فتغيير بسيط في نبرة صوتك، أو تعبير وجهك، وأي حركة ضئيلة، أو تغيير في وضعك أثناء قولك شيئاً ما يمكن أن يضيف معلومات زائدة على محتوى كلامك. فلغة الجسد يمكن أن تؤكد أو تقلل من أهمية شيء ما، أكثر من الكلمات. وعندما لا يحافظ شخص ما على إلتقاء نظرته بنظرتك وهو يتحدث معك فقد يترتب على ذلك الكثير من الأمور. فيمكن أن تظن أنه شخص خجول وبالتالي تبذل مجهوداً إضافياً كي تجعله على طبيعته، أو قد تظن أنه شخص مغرور، وبالتالي تتضايق وتجيب إجابات مختصرة بقدر الإمكان. فأنت ترى الآن مدى سهولة حدوث التواصل الخاطئ، فإذا ظننت أن محدثك مغرور بينما هو شخص خجول فإن رد فعلك سيكون غير مناسب بالمرة.

إن توقعاتك المبنية على تجاربك السابقة هي ما يحدد افتراضك أن الشخص الذي تحدثه خجول، أو مغرور. كما أنه إذا تحدث إليك الطرف الآخر دون

قدرته على النظر إليك، فهذا يعكس توقعاته بالنسبة لك، فقد يكون خائفاً أن تكون أنت متسلطاً، أو محتقراً له، لذا فهو يتفادى التقاء الأعين تفادياً لأي بادرة عنف من جانبك.

يجب أن يسير التواصل في اتجاهين. فالمرسل والمتلقي يتفاعلان معاً دون توقف، بحيث يصير كل واحد مرسلاً ومتلقياً في نفس الوقت، فبينما تتحدث إلى شخص ما فستراقب رد فعله في نفس الوقت، وهذا قد يؤثر على الطريقة التي ستكمل بها الحديث، فعندما ترى محدثك يقطب وجهه عند ذكر حادثة مرت بك في المكتب، فقد تقرر ألا نتكلم عن حادثة أخرى كي لا تزيد من استيائه، لأن هذا الاستياء ينتقل إليك لذا فأنت تحافظ على راحة بالك بتوقفك عن الحديث.

ومن العوامل الأخرى التي تؤثر على تواصلك هو البيئة. فأنت تتقمّص شخصيات مختلفة تناسب الشخص الذي تتحدث معه والمكان الذي تدور فيه المحادثة. فأي امرأة تستخدم طريقة مختلفة في الحديث إذا قامت بدور "الأم" وطريقة مختلفة تماماً عندما تقوم بدور "رئيس العمل". ويعبر الرجل عن رأيه عندما يتحدث في شؤون العمل مع أحد زملائه بطريقة مختلفة عن التي يتحدث بها عن عمله نفسه مع أحد أصدقائه في حقله.

حيث أننا مطالبون بالقيام بأدوار عديدة مختلفة على مدار حياتنا، ينبغي أن تكون طريقتنا في التواصل مرنة، ومع كل دور جديد مثل دور الطالب، الأب، الزوج، أو الموظف ينبغي أن تعرف الأسلوب الأفضل في الحديث، وسيلة التواصل المناسب لهذا الدور الجديد. وتعتمد قدرتنا على التكيف مع الأداء المستجدة على التجارب السابقة، فمهاراتنا في التواصل مستمدة أساساً مما تعلمناه من والدينا أثناء طفولتنا. وما تعلمناه لا يحدد فقط أسلوب وطريقة

تواصلنا مع الآخرين بل يحدد تطور تلك الطريقة وكيف تستمر معنا في علاقاتنا مع الآخرين.

وحيث أن التواصل أمر معقد ليس غريباً أن تحدث أخطاء. وتلعب الأحاسيس دوراً قوياً في قدرتنا على توصيل الرسائل للآخرين، فبعض المواقف تجعلنا عاجزين تماماً عن الكلام وبعضها الآخر يجعل رد فعلنا متحدياً ومؤدياً إلى قطع التواصل مؤقتاً. وأعنف الأمثلة على قطع التواصل مع العالم الخارجي هي: انفصام الشخصية، والاكتئاب الشديد. فحينما يبدو العالم عدائياً للإنسان ولا يجد طريقة للهروب من مشاكله، أو الدفاع عن نفسه، فإن موقف الإنسان يشكل تهديداً عنيفاً له لدرجة أن العقل الباطن يقيم خطاً دفاعياً ضد العالم الخارجي، فالعقل الباطن يعزل الشخص ويمنع العالم الخارجي من الوصول إليه وإيذائه ثانية، وجزء من هذا الدفاع يكون بناء حياة داخلية لها لغتها الخاصة بمعانيها، ورموزها الخاصة التي لا يمكن للآخرين أن يفهموها، فكأنها لغة جديدة للعقل، أو طريقة مختلفة للتفكير، تفصل المريض عن العالم الخارجي المحيط به.

أما في الاكتئاب الشديد فيبقى الشخص على اتصال بالواقع ذهنياً، لكنه يبذل أقصى جهده كي يتفادى الاتصال بالآخرين، فأي شيء جديد خارج عن الذي اعتاد عليه في حياته يعتبره مخيفاً، لذا فهو ينسحب منه بأسرع ما يمكن، وأكثر الأماكن أمناً بالنسبة له هو الفراش، إذ يسحب الغطاء فوق رأسه ويرخي ستائر عقلية تفصله عن العالم، فهو بمثابة هروب وعودة إلى الرحم حيث يتم إطعامه في مكان دافئ وآمن دون أن يفعل شيئا، أو يفكر، أو ينفذ إذ يمكنه أن يعيش فقط دون أي صراعات، أو مضايقات.

إن انقطاع التواصل ينبئ المحيطين أن هناك خللاً في العلاقات المتبادلة يحتاج إلى تعديل. فالأمراض يجب أن يكون لها أسباب، فهي لا تهبط فوق

رؤوس الناس من العدم، فكلما كان هناك أعراض للمرض كانت هناك أسباب أيضاً.

تفادي المناقشات

يبدو أن بعض الناس مستعدون لعمل أي شيء لتفادي المناقشات، ويحسون بأنها مؤلمة جداً لدرجة أنهم يشعرون بالغثيان إذا اضطروا لدخول في مناقشة، حتى مجرد الاستماع لمناقشة بين آخرين، يخيفهم أو قد يثير رد فعل جسمي شيء مثل الغثيان، أو الصداع، أو ارتفاع ضغط الدم أو خفقان القلب، أو مجرد إحساس عام بعدم الارتياح. وهذه الأعراض تصبح أقوى بصفة خاصة عندما لا يستطيع هذا الشخص مغادرة المكان، كالوجود في نفس السيارة مع الأشخاص الذين يتجادلون. وتكون لتلك المناقشات والمجادلات تأثير سلبي قوي.

من المرجح جداً أنك شهدت عدة مناقشات في طفولتك وأخافتك كثيراً. حاول أن تنظر للمجادلات والمناقشات من وجهة نظر الطفل الذي يتجادل أبواه ويصرخان في وجه بعضهما، وقد يقولان أشياء لا يعنيانها حقاً، وعندئذ يبدو كأنهما يكرهان بعضهما البعض، وقد يكونان كذلك بالفعل في تلك اللحظة. ويشاهد الطفل هذا المنظر في رعب وخوف شديد. فأهم شخصين في حياته، هل سيؤذيان بعضهما؟ الضوضاء تغطي على كل شيء. لماذا يصرخان؟ هل السبب في ذلك شيء فعله الطفل؟ وكثير من الآباء يلومون الابن على المصاعب التي يعانون منها، وحتى بدون أن يحدث هذا، فالأبناء غالباً ما يلومون أنفسهم.

وحيث أن الطفل يعتمد على أهله اعتماداً كلياً أو جزئياً من كافة الأوجه، فهو يعتمد عليهم في الطعام، والملبس والمأوى والحب والأمان وفي تحقيق كل احتياجاته، فإنه يشعر أن وجوده مهدد إذا تعرضت وحدة عائلته لأي خطر.

إذا حدثت المجادلات بانتظام، فإنها تسبب للطفل إحساساً عميقاً بفقدان الأمان مما يدفع الطفل لعمل أي شيء لتهدئة والديه، أو تشتيت انتباههما، ومن الممكن أن يكون المرض إحدى الوسائل اللاواعية لتحقيق ذلك. فإذا كان الطفل مريضاً فعلى الوالدين أن يكرّسا جهودهما من أجله بدلاً من تسوية خلافاتهما.

ويبدو أن هناك طريقة أخرى يتعامل بها الأطفال مع مشاعر الذنب، وعدم الأمان وهي أن ينحرفوا، فهذا يجذب الانتباه ويجعل أحاسيسهم وأفعالهم تسير في اتجاه واحد. ففي كافة الأحوال يفضل الأطفال أن يفعلوا شيئاً يحسون بالذنب بسببه. فربما كانت السرقة خطأ ولكن على الأقل سيعرف الطفل لماذا يشعر بالذنب.

ربما تخاف من الجدال لأنه لم يسمح لك برفع صوتك، وربما لم يكن شيئاً تعرفه في عائلتك كي تعبر عن أحزانك بصراحة، ولكن كان عقاب المذنب هو الصمت. وفي بعض العائلات العادة أن تمتنع عن الحديث مع أي شخص أساء إليك. وهذا النوع من العقاب قاسٍ جداً بالنسبة للأطفال. فتجاهل الآخرين لك معناه أنك منبوذ وكونك شخصاً منبوذاً في وقت تحتاج فيه للمساعدة يجرح مشاعرك كثيراً.

وحتى بمرور سنين طويلة بعد تلك المواقف، فإنك ستظل تحمل مشاعر القلق والذنب وأنك منبوذ. ويمكن أن تعود مشاعر الخوف من المناقشات إلى زمن قديم، انظر في ماضيك واسأل من حولك من الأخوات والأقارب كي يساعدك على التذكر، ومتى تعرفت على سبب الخوف ستجد من الأسهل أن تتعامل معه.

إذا كان شخص ما يصرخ في وجهك فبدلاً من محاولة إرضائه بأي ثمن فارفض الحديث معه ما لم يهدأ، وبعدها بإمكانك إغلاق الهاتف أو النّقال.

عندما تتوقف عن الخوف من المناقشات ستجد أن وضعك الاجتماعي صار أقوى وسيكون لديك قوة ونفوذ أكبر لأنك لا تشعر بإجبارك على تقبل الإرهاب المعنوي من الآخرين، أو إثقال كاهلك بالعمل، أو تقديم طلبات غير معقولة منك.

كرّر ما يأتي من حين لآخر:

أنا بخير، فلم أرتكب أخطاء أكثر من غيري، وأنا عضو فعّال في المجتمع.

الآن تركت الخوف والإحساس بالذنب خلف ظهري، فالآخرون مسؤولون عن مشاعرهم وحالاتهم النفسية وأنا مسؤول عن مشاعري وحالاتي النفسية.

أنا هادئ ومتحكم في نفسي في كل وقت وأثق في نفسي ويشعر الآخرون بذلك، والمناقشات ما هي إلا اختلافات في الرأي. وهي شيء طبيعي، فمن حقي أن أبدي رأيي مثلما للآخرين حقهم في ذلك.

من الصعب أن أقول ما أريده للآخرين

هل تجد صعوبة في نقل أمنياتك للآخرين، أم أنك لا تدري بالضبط ما تريده؟

حينما كنت طفلاً صغيراً كنت تقول ما تريده بشكل واضح. فعندما ما كنت رضيعاً كان ما عليك فعله هو أن تبكي وبقليل من الحظ كان هناك من يأتي مهرولاً بالطعام، أو يتأكد إن كنت تحتاج شيئاً آخر. وحتى بعد هذه الفترة بقليل يعمل الأسلوب المباشر بشكل جيد فتشير بإصبعك إلى أي شيء وتقول "دمية" أو "لهاية" فتقوم إحدى أفراد عائلتك بإعطائك ما تريد وهي في منتهى السعادة. وقد تضطر لتقديم تنازلات بسيطة بعد ذلك

بشهور قليلة عندما تصر والدتك تقول "من فضلك" و"شكراً" كي تحصل على ما تريد.

ولكن سرعان ما ينتهي الحماس الذي قوبلت به قدرتك على النطق بأولى كلماتك ويبدأون في التحكم في تتابع طلباتك أكثر فأكثر ويخبرونك بأن تتحكم في نفسك وتكتم رغباتك، وأنه من سوء الأدب أن تتكلم. ويخبرونك أن الأطفال يجب أن يكونوا شاكرين على ما يحصلون عليه، وأن من الطمع أن تسعى للمزيد. ولكي يؤثر العضو الجديد في المجتمع يجب عليه أن يتكيف مع المجتمع.

وهذا يتطلب من الطفل أن يتخلى عن بعض امتيازاته، ففي وقت ما كان يمكنه أن يحملق في الناس والآن صار من سوء الأدب أن يفعل ذلك. وكان يمكنه أن يجري عارياً في المكان، أما الآن يزجرونه إذا فعل ذلك. وما كان شيئا حلواً إذا فعله أصبح الآن سوء أدب، وما كانوا يشجعونه عليه في الماضي أصبحوا يمنعونه بل قد يعاقبونه عليه.

تنشأ المشكلة عندما يفرض عليك أن تتشبه بالآخرين بطريقة تعجز معها أن تكون على طبيعتك. وعندما جعلوك تشعر بالذنب على إبداء رأيك ومعارضة والديك باتهامهم إياك بالجحود، تبدأ في اعتبار أن رأيك الشخصي ثانوي، وأن عواقب إبداء الرأي غير سارة، ولا يجر عليك هذا عدم الرضا من والديك، ولكنه يجعلك غير مستريح عاطفياً لأنه علمك ألا تعارض والديك، أو رؤساءك، وحتى بعد أن تترك المنزل أخيراً تظل تحمل لوم والديك في رأسك، وهذه ظاهرة تعرف بالضمير وهي تعمل في العقل الباطن، لذا فليس من السهل إيقافها عن العمل.

عندما يصبح عدم إبداء الرأي رد فعل تلقائي مكتسب كي تتجنب أي أحاسيس عاطفية سيئة يصبح هذا مناسباً لآخرين لأنه يعني تمكنهم من أن

يواصلوا ما يفعلونه دون أن يعترضهم وينتقدهم أحد. لهذا غالباً ما يمتدح الناس الخنوع بأنه من حسن الخلق رغم أنه من نقائص الشخص الخجول.

حينما يشعر الشخص الخجول بإحساس قوي حول أمر ما مع عجزٍ شديد في الكلام، فهذا يمكن أن يخلق صراعاً داخلياً كبيراً. فالإحساس ينعكس للداخل بدلاً من الخارج، وإذا حدث هذا على مدار فترة زمنية طويلة، يمكن أن يسبب مشاكل عقلية وجسدية، وإن إخبارك في سن مبكرة أن رغباتك ثانوية وجزئية، ستبدأ في كبتها وتفكر فيما يجب وما لا يجب، وتتجاهل رغباتك الشخصية، ولكن هذا لن يخلصك منها بل يجعلك في حيرة. وتشعر بعدم الرضا دون أن تعرف السبب في ذلك.

لكي تعيد اكتشاف احتياجاتك، فكر في موقفك الحالي، وما هي الأشياء التي تود تغييرها. ابحث عن الأشياء التي تحزنك. قيّم علاقتك بالآخرين وموقفك في العمل وصحتك وأحوالك بصفة عامة، تخيل الصورة المثالية للأشياء، حينما تحصل على ما تريده. لا تخف من جرأة خيالك.

ربما قد زرع في ذهنك أنه يجب ألا تطلب أي شيء بل تنتظر أن يتم إعطاؤه لك. لكن عندما تريد بعض المال من شخص آخر، سيفشل هذا الأسلوب، فمجرد الجلوس في المنزل منتظراً المصروف، أو أحد الأصدقاء يأتيك بالمال فلا يمكن أن يؤدي إلى نتيجة، ومجرد التمني أن يمنحك رئيسك عملاً أكثر أهمية في يوم ما سيؤدي فقط إلى الإحباط وصدمة شديدة، فإن لم تقل شيئاً فلن يحدث شيء. وفرصتك الوحيدة في الحصول على ما تريد أن تتحدث وتطلب ما تريد.

لا يجب أن تكون مزعجاً أو فظاً، أو عنيفاً حينما تعبر عن رغباتك، بل يمكن أن تكون بشوشاً وتتحدث بهدوء وتحصل على ما تريد.

ردّد في نفسك: لي الحق أن أرغب أشياء لنفسي. أنا أدافع عن حقي وأصر أن تتحقق بعض احتياجاتي، وأنا أقول بهذا بطريقة ودودة. أفهم أن الآخرين لا يمكنهم قراءة أفكاري، وعليّ أن أخبرهم عما أريده، وأن أحرص على أن أحافظ على توازن معقول بين الأخذ والعطاء. ولدي مسؤولية تجاه نفسي، فسعادتي مهمة بالنسبة لي.

العبوس وسيلة لقطع التواصل

إن العبوس وسيلة لقطع التواصل كي تعاقب بها الآخرين على عدم إعطائك ما تريد، والسلوك الذي يؤدي لذلك هو إحساس الشخص أنه يجب أن يحصل على ما يرغبه فوراً دون الحاجة لأن يطلب، أو دون أن يطلب ذلك أكثر من مرة.

هذه العادة تجري في عائلات بأكملها أحياناً على مدار السنين، وهي مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالعناد. ويمكن أن تربك العلاقات الأسرية بشدة. وغالباً ما تكون الحادثة التي تؤدي إلى نوبة العبوس تافهة، لكن العقاب يكون شديداً، وقد توقف بعض أفراد تلك العائلات عن الحديث لسنوات، ولا أحد يعرف حتى السبب وراء فترة التجهم الخارقة للعادة.

كلما طالت فترة الصمت، صار من الأصعب وضع نهاية لها. ويرى الناس أنهم إذا بدأوا بالحديث للطرف الآخر فيعد هذا من علامات الضعف، لأنه بمثابة اعتراف منك أنك المخطئ. وهذا آخر شيء تريد أن تفعله، وهنا يصل الموقف إلى طريق مسدود.

يمكن أن يكون العبوس والصمت أسلوبك عندما تحس انك خارج اللعبة. فإن لم تنل كل الاهتمام فسوف تتجهم، وعندما ينال شخص آخر للعمل الذي كنت تبغيه، تتجهم، وعندما تكون هدية عيد ميلادك غير كافية تتضجر، فأنت

تحس أن لك حقاً في كل شيء تريده تلقائياً دون استعدادك لعمل أي شيء في سبيله.

لا تيأس

لا توجد ضمانات في الحياة ولكن توجد فقط فرص. ويوجد المزيد من الفرص حيثما وجدت آخر فرصة. كن مرناً، وافتح عقلك للوظائف المختلفة المعروضة، فإن لم تحصل على هذه الوظيفة فهذا فقط يعني أن هناك وظيفة أفضل في انتظارك.

الحاجة إلى الاهتمام موقف آخر يؤدي إلى التجهم، على سبيل المثال زوجك حصل على وظيفة جديدة، وأصبح مستغرقاً فيها تماماً لدرجة أنه لا يجد وقتاً لك، ورغم أنك سعيدة، وفخورة بزوجك ووظيفته الجديدة، فستشعرين أيضاً أن حماسه في العمل يحرمك من الاهتمام، ولكن بدلاً من البوح بذلك، فأنت تتجهمين، وتسكنين، وإذا سألك عما بك لا تجيبين، عندئذ يظن زوجك أن لديك مشاكل في العمل، ويغضب منك لأنك تفرغين غضبك عليه. عندما تتجهمين، وتصمتين بسبب غضبك، واستيائك من شيء فعله زوجك، فأنت بذلك تكتمين حبك، فالعبوس والتجهم وسيلة للعقاب والانتقام، تبعد الشخص الآخر عنك، وتدمر الثقة والتقارب والتواصل.

تأثير الكلمة على السلوك

"الكلمة الطيبة صدقة"

"في البدء كانت الكلمة"

"اصحاح يوحنا"

"تشكيل الكلمات الخيط الذي تنتظم عليه تجاربنا وخبراتنا"

"الدوس هكسلي"

كتب مارك توين : "الكلمة الصحيحة هي القوة الفاعلة. وكلما وقعنا على إحدى تلك الكلمات الصحيحة جداً ... يصبح التأثير الناجم عنها بدنياً، بالإضافة إلى كونه روحياً وسريعاً وكأنه الكهرباء".

وقد استخدم القادة العظام والمفكرون والحكماء الكلمات على مسار تاريخ البشرية لتحويل عواطفنا، لإقناعنا بتبني القضية التي يدافعون عنها، ولتشكيل بصائرنا. غير أن الكلمات لا تكتفي بخلق المشاعر العاطفية فحسب، بل الأفعال أيضاً. وقد أثارت كلمات باتريك هنري أيام حرب الاستقلال الأمريكية أمام المندوبين الآخرين عاصفة مشتعلة أطلقت العنان لحرب الاستقلال الأمريكية، حين وقف ليعلن : "لست أعرف السبيل الذي قد يتخذه الآخرون. أما بالنسبة لي فأعطني الحرية أو الموت!".

إن لكل شعب من الشعوب كلماته الخالدة. ومن خلال الحرب العالمية الثانية، حين كان مصير بريطانيا وبقاؤها على حيز الوجود موضع شك، ساعدت كلمات أطلقها وينستون تشرشل على تعبئة إرادة الشعب البريطاني. وقد قيل

مرة أن تشرشل كان يملك قدرة فريدة على دفع اللغة الإنجليزية إلى ساحة المعركة. فدعوته الشهيرة لكل البريطانيين لكي يجعلوا تلك "أجمل ساعة في حياتهم" أدت إلى مدّ شعبه بشجاعة مكنته من سحق الحلم الوهمي لدى أدولف هتلر.

أن معظم القناعات تتشكل من الكلمات. والكلمات أيضاً هي التي تبدل القناعات. وإن القليلين منا يدركون مدى قوتنا نحن لدى استخدام الكلمات أيضاً لكي نحرك أنفسنا عاطفياً. لكي نتحدى ونبث الحماس والقوة في أرواحنا. ولكي ندفع أنفسنا إلى العمل ونحقق أكبر قدر من الغنى من هذه الهبة الإلهية التي هي الحياة.

الاختيار الصحيح الفعال للكلمات لوصف خبرتنا في الحياة من شأنه أن يعزز العواطف التي تمنحنا أكبر قدر من القوة. أما الاختيار السيئ للكلمات فمن شأنه أن يدمرنا بنفس القوة وذات السرعة. ويبدو أن معظمنا يختار كلماته دون وعي، حيث يعبر عن نفسه وكأنه يسير في نومه عبر متاهة من الاحتمالات المتوفرة أمامه. فعليك أن تدرك الآن القوة التي تملكها كلماتك إن اخترتها بحكمة وروية.

إننا نحول هذه الرموز البسيطة والأشكال الفريدة من الأحرف (أو الأصوات فيما يتعلق بالكلمات المنطوقة) إلى نسيج فريد مميز مزركش وغني ملون بجميع ألوان التجربة البشرية. حيث توفر لنا وسيلة التعبير عن خبراتنا ومشاركة الآخرين فيها. غير أن معظمنا لا يدرك بأن الكلمات التي نختارها بحكم العادة تؤثر على الطريقة التي نتواصل بها مع أنفسنا. وبالتالي على ما نجربه ونختبره.

ويمكن للكلمات أن تؤذي ذواتنا أو أن نشعل قلوبنا. ويمكننا أن نبدل أي تجربة عاطفية على الفور باختيار كلمات جديدة نصف لأنفسنا فيها ماهية شعورنا. لكن إذا أخفقنا في إتقان استعمال الكلمات، وإذا سمحنا للعادة غير الواعية بأن تتحكم في اختيارها فإننا بذلك نعمل على التقليل من شأن

خبراتنا. فإذا وصفت تجربة باهرة بأنها "حسنة إلى حد ما" فإن نسيجها يصبح بسيطا بسبب استخدامك المحدود لقاموسك اللغوي. فالناس الذين يستخدمون قاموساً فقيراً يعيشون حياة عاطفية فقيرة، أما الذين يستخدمون قاموساً غنياً ولديهم لوحة متعددة الألوان فإنهم يتمكنون من رسم خبرتهم للآخرين وكذلك لأنفسهم.

لكي نتحكم في حياتنا وعن وعي علينا أن نقيّم ونحسّن، وعن وعي، القاموس الذي نستعمله باستمرار لكي نتأكد من أن هذا القاموس يأخذنا بالاتجاه الذي نرغب فيه بدلاً من ذلك الذي نرغب في تجنبه.

إن معظم اللغات مليئة بالكلمات التي تعبر عن حدة عاطفية، وإن استعمال كلمات مشحونة عاطفياً يمكن أن يبدل، وبصورة سحرية، من حالتك أو حالة أي شخص آخر. وبمجرد تغييرك لقاموسك المعتاد – أي الكلمات التي تستخدمها باستمرار لكي تصف العواطف التي تشعر بها في حياتك – يمكنك أن تبدل في الحال واللحظة كيفية تفكيرك، وكيف تشعر، وكيف تعيش.

تصور أن قدراتك الحسية الخمس تبعث بسلسلة من الأحاسيس إلى دماغك عبر "قمع". وبذا فإنك تحصل على مثيرات بصرية وسمعية وحركية، وكذلك مثيرات عن طريق حاستي الشم والتذوق، حيث تتولى أعضاء الإحساس لديك ترجمتها إلى أحاسيس داخلية. ثم يتم تنظيم هذه الأحاسيس في أصناف مختلفة. لكن كيف نعرف معنى هذه الصور والأصوات وبقية هذه الأحاسيس؟ إن أحد أقوى الأساليب التي تعلمها الإنسان للتعرف على معنى الأحاسيس بسرعة (هل تعني الألم أم المتعة؟) هو أن يخلق أسماء يثبتها لها، وهذه الأسماء هي ما نسميه "كلمات".

إن كل هذه الإحساسات تصل إليك عن طريق ذلك القمع، وكأنها إحساس سائل يصب عن طريق صنبور في قوالب مختلفة تسمى كلمات.

ونظراً لرغبتنا في اتخاذ قرارات بسرعة، بدلا من استخدام كل الكلمات المتوفرة لنا والعثور على أدق وأنسب الأوصاف فإننا كثيراً ما نفحم تجربتنا في قالب محبط يسلبنا القوة. ثم نكوّن بعد ذلك كلمات مفضلة نعتاد عليها: هي عبارة عن قوالب تشكل وتحوّل خبرتنا في الحياة. وفي اللحظة التي نضع فيها القالب حول تجربتنا فإن الاسم الذي نطلقه عليها يصبح نفسه تجربتنا.

إن لدينا نفس الأحاسيس، ولكن الطريقة التي ننظمها بها – أي القوالب أو الكلمات التي نستخدمها لها – هي ما يصبح تجربتنا. إن جوهر "القاموس التحويلي" هو أن الكلمات التي نلصقها بتجربتنا هي التي تصبح تجربتنا. لذا فإن علينا أن نختار بوعي الكلمات التي نستخدمها في وصف وضعياتنا العاطفية، وإلا فإننا سنعاني من خلق المزيد من الألم بما يفوق ما هو مبرر أو مناسب للحالة. إننا نستخدم الكلمات لنقدم لأنفسنا من جديد تجربتنا في الحياة. وبإعادة تقديمها فهي تبدل مفاهيمنا ومشاعرنا. فإذا كان ثلاثة أشخاص تعرضوا لنفس التجربة، غير أن أحدهم يشعر بالسخط والثاني بالغضب والثالث بالانزعاج، فإن هذا يعني بوضوح أن هذه الاحساسات قد تغيرت بترجمة كل منهم لها. وبما أن الكلمات هي الأداة الأولية لفهم وترجمة ما تواجهه، فإن الطريقة التي نسمي تجربتنا بها تحوّل على الفور الأحاسيس الصادرة عن جهازنا العصبي. لذا فإن علينا أن ندرك بأن الكلمات تُحدث بالفعل تأثيراً كيميائياً حيوياً فنياً.

فإن من المهم أن ندرك بأن الكلمات تشكل قناعاتنا وتؤثر تأثيراً قوياً على أفعالنا. فالكلمات هي النسيج الذي تخاط منه كل الأسئلة. وإننا بتغييرنا كلمة واحدة في السؤال إنما نحصل على الفور على تغيير في الجواب الذي نتلقاه عن نوعية حياتنا.

هل تعاني "الوحدة"؟

هل أنت تعاني من "الوحدة"ظ إن الوحدة معاناة ينزلها المرء بنفسه، فأنت وحيد لأنك تختار أن تكون وحيداً. فأينما كنت تعيش في عصرنا الحالي، هناك أشخاص يمكنك التواصل معهم، والتحدث إليهم، مثل جيرانك، أو الأشخاص الذين يسكنون في المنزل المقابل، أو الذين يسكنون في الطابق العلوي، أو الذين يتطلعون للتحدث مع شخص ما. فأنت محاط بأشخاص يمكنك الاتصال بهم وقضاء وقت بصحبتهم. هناك العديد من الأشخاص في العمل أو في الحديقة ينتظرون منك أن تتصل بهم، أو تمر عليهم للتحدث معاً. فالأمر كله عائد إليك.

يبغي أن تخرج وتظهر نفسك، ينبغي أن تتواجد للمشاركة، للصداقة، أو للمحبة والحب. عليك أن ترحب بالناس في حياتك، فإذا ابتعدت عن العالم، وحبست نفسك مع التليفزيون وكيس التسالي أو الشيبس ذي الحجم العائلي الكبير، فلا تفاجأ بأنك وحيد، فقد نسي الناس وجودك.

قد لا يرغب الناس في الاتصال بك لأنك أصبحت مملاً، فإذا كانت اهتماماتك في الحياة مقصورة على الحلقة التالية من المسلسل التلفزيوني الجاري، فإن قيمتك كشريك في الحوار تقترب من علامة الصفر. فأنت لا تجد شيئاً تقوله ذي قيمة لأنك لا تتفاعل مع الحياة.

إن الشخص المهتم بما يدور حوله هو شخص جدير بالاهتمام. لكن الشخص الذي يجلس طوال الوقت أمام شاشة التليفزيون ممل، مثله مثل برنامج التليفزيون.

الصعوبة في اكتساب أصدقاء جدد

هل ترجع صعوبتك في اكتساب أصدقاء جدد لأنك خجول جداً؟ أم لأنك لا تقابل شخصيات جديدة مما يجعل اكتساب الأصدقاء الجدد شيئا صعبا؟

إذا كنت خجولاً، هل كان هناك وقت ما عندما كنت أكثر ثقة بنفسك؟ ماذا حدث في حياتك وجعلك تفقد ثقتك بنفسك؟ تذكر كيف كانت حالتك عندما كنت متفتحاً وأكثر ثقة بنفسك؟ فلو كانت لديك ثقة بالنفس حتى لو كان ذلك عائداً لعدة سنوات مضت، فإنها لا تزال بداخلك ويمكن إحياؤها مرة أخرى.

إفعل ما يلي:

❖ استرخ.
❖ عُد بتفكيرك للوقت الذي كنت فيه واثقاً من نفسك.

استرجع في خيالك نجاحاتك الماضية، مهما كان نوعها. فليس بالضرورة أن تكون هذه النجاحات في علاقة ما.

املأ عقلك بصور النجاح الماضي، لكن بدون حنين للماضي. استخدم نجاحك الماضي كمقوٍ للثقة بالنفس. استخدمه لكي تثبت لنفسك أنك في عمق نفسك، شخص ناجح وبالتالي شخص واثق بنفسه. وتذكر أن ما يمكنك فعله مرة يمكن فعله مرة أخرى.

تخيل الثقة وسوف تحصل على الثقة. سيلاحظها الآخرون وسوف يستجيبون لك بطريقة أكثر إيجابية، فكما هو معروف أن الجميع يحبون الإنسان الفائز. فإذا فكرت كشخص واثق، فأنت تتصرف كشخص واثق،

وسوف يعاملك الناس كشخص واثق، فإن طريقتك في التفكير، ستجعل بالتالي ثقتك بنفسك تصبح حقيقة واقعية.

إذا لم تشعر أبداً بالثقة بالنفس في ماضي حياتك، فربما كانت بدايتك في الحياة صعبة. ربما كان والديك قليلا الصبر وكانا يسارعان بالإجابة في كل مرة يسألك شخص ما أي سؤال. في هذه الحالة، ضع الماضي وراءك، فإمعان التفكير فيه مضيعة للوقت، فأنت الآن تسيطر على الوضع، فيمكنك تغيير حياتك ويمكنك التخلص من سلوكك القديم. كل ما عليك فعله هو أن تقرر أن تبدأ بداية جديدة.

إذا لم يكن هناك أي نجاح في حياتك الماضية، عليك أن تخترع نجاحاً. على سبيل المثال خذ موقفاً شعرت فيه أنه كان يمكنك التصرف بشكل أفضل إذا كان لديك المزيد من الثقة بالنفس، عش هذا الموقف مرة أخرى بطريقة إيجابية. افعل ما يلي:

- ❖ استرخ.
- ❖ أغمض عينيك، واسترجع ذلك الفيلم القديم الذي تخيلته، لكن هذه المرة أنت في دور البطولة. تصور نفسك كفائز سعيد وواثق. كشخص مسيطر على الوضع عندما يتحطم ويختلط كل ما حوله وكل شيء، كشخص يتأقلم مع أي شيء يحدث، كشخص يحب الآخرين ويحبونه.

لاحظ الأشخاص الذين يجدون سهولة في القيام بالأشياء التي تسبب لك المشاكل والإزعاج. انظر كيف يتصرفون ويتكلمون ويتحركون. فكّر في الأمر وتكيف معه. تخيل نفسك تعالج ذلك الموقف الصعب بسهولة. انظر لنفسك على أنك شخص محبوب مثير للاهتمام، وصديق وفي.

إن كونك واثقاً يعني أنك تعرف ما تريده من الحياة، وتحب نفسك بما يكفي لأن يجعلك تبذل جهداً للحصول على ما تريد. كونك واثقاً يعني تحقيق ما تريده بطريقة إيجابية.

إذا كانت قائمة اجتماعاتك قليلة، أو منعدمة، فهل أنت مشغول جداً بعملك ولا تجد وقتاً للاجتماعيات والزيارات الاجتماعية؟ إن أهملت حياتك الخاصة في سبيل عملك، حدد موعداً مع نفسك للأسبوع القادم. أعلن بوضوح أنك تحتاج أن تغادر العمل في وقت محدد لأن لديك اجتماعاً هاماً مع شخص مهم (وهو أنت بالطبع).

عوّد نفسك على حقيقة أن لديك حياة خاصة. عُد لمنزلك في وقت معقول، فأنت تستحق ذلك. عليك أن توازن بين العمل وبين المرح. فهناك في الحياة ما هو أكثر من مجرد ساعات العمل، ومن المفيد أيضاً على المدى الطويل أن تنمي حياتك الخاصة، ويكون لديك بعض الهوايات، فقد تبيّن أن الأشخاص ذوي الاهتمامات خارج نطاق عملهم يتأقلمون بشكل أفضل مع تقاعدهم عن أولئك الذين كرسوا حياتهم كلها لعملهم فقط.

كرّر ما يلي:

أنا الآن منفتح على العالم الخارجي. أسمح للآخرين بالتقرب مني بتأنٍ وبلطف. وأساعدهم في ذلك بمقابلتهم فيم منتصف الطريق. أنا أحب الآخرين وهم يحبوني.

أنا شخص ذو قيمة وأفخر بنفسي وإنجازاتي، ومن الآن سأتحمل المسؤولية الكاملة عن سعادتي. لا شيء يمكن أن يمنعني. ما أقدمه سيعود علي بغزارة، لذا فأنا أقدم الصداقة والمحبة.

الصعوبة في التحدث عن المشاعر والأحاسيس

قد تكون صديقا مخلصاً وشريكاً وفياً، وقد تجيد الاستماع للآخرين وهم يكشفون مكنون قلوبهم لك، أو يتحدثون عن مشاعرهم، ولكن إذا أردت لعلاقة ما أن تتطور لمستوى أعمق، فلا يكفي أن تكون مستمعاً فقط.

إن الحديث عن مشاعرك مثل كشف جزء من صميم ذاتك الداخلية. في المرحلة الأولى من الصداقة يميل الناس لأخذ الحذر من كشف أنفسهم أكثر مما ينبغي، فهم يظهرون مشاعر وأحاسيس قليلة "لاختبار الموقف"، فإذا أظهر الشخص الآخر بعضاً من مشاعره، يصبح على استعداد للانتقال للمرحلة التالية التي يتم فيها كشف جزء آخر.

المرحلة التالية تعتمد على أن يبادلك الشخص الآخر الثقة، فإن لم يحدث ذلك، فإن العلاقة تتوقف، فالأصدقاء يصبحون أصدقاءً حينما يكون هناك توازن جيد بين التحدث والاستماع، بين الأخذ والعطاء، بين الثقة بالآخرين وثقتهم بك، فإن كان أحد الطرفين غير مستعد للتحدث عن مشاعره، فإن الآخر سيشعر بالحرج، فإن لم تستطع السماح لمشاعرك بالدخول في تلك العلاقة، سيشعر الطرف الآخر بعدم الأمان.

فإذا أخبرك شخص ما أنه يحبك، وأن تحبه لكنك لا تستطيع التعبير عن مشاعرك، فسوف يشعر هذا الشخص بعد فترة أنه مرفوض. قد تعتقد أنه لابد أن يكون واضحاً له أنك تحبه، لكن في الحقيقة، لا يوجد بديل عن ذلك بكل وضوح. فلا يمكن للآخرين أن يقرأوا أفكارك.

لاحظ كيف يبدأ الآخرون الحوار؟ ستلاحظ أن مدخلهم للحوار يختلف بناءً على من يتكلمون معه، وعلى المكان الذي يدور فيه الحوار. فهناك فرق شاسع بين الطريقة التي يتحدث بها شخصان سراً، أو في حفلة. وقد يكون

هناك اختلاف في الطريقة التي يتحدث بها الناس إلى رؤسائهم وطريقة تحدثهم إلى عاملة في محل تجاري أو في المطعم. بعض الرجال يرتبكون في الكلام عندما يهتمون بإمرأة ما، كما أن بعض النساء يشعرون بنفس الشيء عندما يحاولن الحديث مع رجل يعجبهن.

ردّد ما يلي:

أن شخص ودود. أنا اهتم بالآخرين وأجد أن مخاطبتهم شيء سهل جداً. أنا هادئ وأتكلم بسهولة وطلاقة، والحديث يخطر لي بصورة طبيعية. أنا أعبر عن نفسي بوضوح وأتحدث بأسلوب طبيعي. ثقتي بنفسي تنمو يوماً بعد يوم، والآخرون يحبون الحديث معي.

فقدان اتصالك بأصدقائك القدامى

قد يحدث ذلك لعدة أسباب، والأمثلة التقليدية لذلك هم "الجدد في الحب" و"الآباء الجدد". أما "الجدد في الحب" فيقل مدى اهتمامهم عندما يتعلق الأمر ببيئتهم المحيطة وأصدقائهم القدامى، فلا شيء ولا أحد يهم الآن فيما عدا شريكهم الجديد، وهم يقضون معاً كل أوقات الفراغ المتاحة لهم، فلا يبقى وقت لقضائه مع الأصدقاء.

وأما "الآباء الجدد" فإنهم ينشغلون جداً بمولودهم الجديد، فعليهم أن يتأقلموا مع دورهم الجديد كآباء، مما يتطلب التعود على الكثير من الأشياء والعادات الجديدة.

لكن بعد بضع سنوات يخبو بريق الشريك الجديد؛ ويستطيع الطفل أن يشكل مفهومه واهتماماته وبيئته، وتفقد أنت اتصالك وأصدقائك القدامى.

عند هذه النقطة، ينبغي أن تفعل شيئاً ما. فبالنسبة لأصدقائك أنت قد اختفيت من على وجه الأرض، فقد اعتادوا على عدم تواجدك معهم وفي الحفلات والتجمعات. وإذا لم تخبرهم أن الأوضاع قد تغيرت، فإنهم لن يعرفوا ذلك.

إذا شعرت بعدم الارتياح لكونك شخصاً اعزب في صحبة الأزواج، فإن كانت المناسبة غير رسمية، ستجد شخصاً ما تتحدث إليه، إجعل مضيفك يقدمك لشخص تود الحديث إليه، أو خذ طبق المكسرات واقترب من شخص واقترب من شخص تهتم به وقدّم له المكسرات واستغل ذلك كمقدمة للحوار. وأيضا وسط زحام الأشخاص، يختلط الناس. فلا يعبأ الآخرون إذا كنت حضرت مع شخص ما، وهذا الشخص يتحدث مع آخرين في مكان آخر من قاعة الاحتفال.

الشعور بالتعاسة وأنت بمفردك

إن حصولك على شريك لا يعني كونك سعيداً، فقد تشعر بوحدة شديدة وسط زوجة وعدة أطفال أو وسط جمهور حاشد من البشر.

السبب الذي يجعل كثيراً من الناس يعتقدون أنه لا يمكنهم أن يكونوا سعداء وقانعين بمفردهم هو أنهم يعتمدون على أشخاص آخرين للتسلية. فكونك سعيداً أو تعيساً ذلك راجع إليك، وإليك وحدك يرجع توفير التسلية، والمال، واحترام الذات، والإنجاز الخاص بك. اصنع مستقبلك بيديك، ولا تنتظر لترى ما قد تجلبه لك الأيام. تأكد من حصولك على ما تحب. عندما تبدأ في تولي شؤون حياتك بيديك، ستصبح مشغولاً في تنظيم الأشياء، ولن تجد وقتاً للشعور بالوحدة وعندما تبدأ في تحسين تعليمك وحياتك الاجتماعية وعملك ووضعك الوظيفي ستتحدث مع العديد من الأشخاص الجدد، وستكسب العديد من الصداقات الجديدة.

لا تضيع وقتك في التفكير في أشياء تريد التخلص منها ، فإن التفكير في المشاكل يجعلها تبدو أكبر ، مما لا يساعدك على التخلص منها . فإذا أمعنت التفكير في شيء فسيتضخم قدره .

أخبر عقلك الباطن بما تريد . تصوّر نفسك وقد حققت ما يصبو إليه قلبك . ادخل في جو من التفكير الإيجابي . فإذا كنت إيجابياً ، فأنت ناجح ، وأن لديك الثروة والصحة والأصدقاء .

استمتع بصحبة نفسك

❖ انظر في المرآة وأبدِ إعجابك بصحبة نفسك .

❖ جهّز وجبة شهية ، وقدمها بأسلوب أنيق ، واجلس لتأكل على نغمات الموسيقى الهادئة . هنئ نفسك على صحتك الرائعة .

❖ ادعُ نفسك إلى عطلة نهاية الأسبوع . إمشِ في نزهات طويلة . ابدأ في التفكير في كل ما تريده للمستقبل ، أعد الخطط وفكر في أشياء عظيمة ، فالأفضل هو الذي يليق بك . قدّر كل الأشياء الجيدة في نفسك .

ردّد ما يلي :

أنا أحب نفسي والآخرين . أنا أستحق أفضل ما في الحياة ، واسعى للحصول عليه ، فسعادتي تهمني .

أنا أصنع مستقبلي بنفسي . أنا في طريقي لأن أكون أفضل ما يمكن . كل ما احتاجه لسعادتي موجود بالفعل بداخلي . أنا شخص متكامل ومنسجم . أنا منسجم مع العالم من حولي ، يغمرني شعور عظيم بالسكينة ، كما أشعر بالهدوء والاسترخاء في كل أفعالي .

أنا أجذب كل ما هو جيد كمغناطيس كبير. ثقتي بنفسي تزداد كل يوم. شعور عظيم بالحب يتخلل وجودي. فأنا أحب حياتي واتبع صوتي الداخلي الذي يرشدني دائماً.

لنحطّم الحواجز
ونفسح مجالاً نفسياً لنا وللآخرين

"الفرد الغير مهتم بزميله الإنسان لديه اكبر صعوبة في الحياة ويعطي أكبر الضرر للآخرين"

الفرد ادلر

إن منشأ الأمراض العصبية أن الإنسان يستطيع أن يصنع لنفسه قيوداً لا ترى. والمصاب بمرض عصبي يترجم الاختيار الذي لم يفلح في مواجهته إلى أحكام عامة عن مساوئ الحياة. ثم إنه، في تصرفه، يهتدي بهذه الأحكام، لا بالدليل الموضوعي. وكل ما يقع له أو من حوله يستحيل في نظره بالفعل إلى دليل يدعم به "حقائقه" التعسة.

وليس المجال النفسي مما نستطيع فسحه للآخرين ما لم نستطع أن نفسحه لأنفسنا – فالقدرة على اعتبار الحياة رحبة لا ضيقة إما أن تظهر في جميع مواقفنا وإما أن لا تظهر أبدا.

ويعبر بيتا الشعر التاليان عن جانب من جوانب طبيعة الإنسان المنتصرة:

"إن جدرانا من الحجر لا تقيم سجنا، ولا قضبان الحديد تقيم قفصاً"،

لكن لطبيعتنا البشرية جوانب مفجعة، منها أنها لا تحتاج إلى جدران الحجر لتقيم سجناً ولا لقضبان الحديد لتقيم قفصاً. بل إنها تكتفي لذلك بفكرة مشوهة عما يقع لنا إذا نحن أقدمنا على مشروع جريء جديد.

يلاحظ كونراد آيكن في قصيدته "بيت من الغبار" أن "إنساناً يأتي ماشياً في بطء، وفي عينيه الموت، فيرى ظل الموت على وجوه كثيرة".

فالمصاب بمرض عصبي يحمل في عينيه ذاتهما ما يجعله يرى التهديد في كل شخص أو موقف يواجهه. وهو لذلك، لا يجد مجالاً يتحرك فيه. ولا يستطيع إلا أن ينكمش ضمن الحظيرة النفسية التي أقامها لنفسه، باعتبارها أقل مقتاً من العالم خارجها.

ومثال هذا حالة الشخص الواقع ضحية مرض الرثاء الذاتي. فهو يعتقد أن معظم الناس في العالم حوله لا يفهمونه ولا يقدرونه، وأن الظروف في هذا العالم تناهضه. فيكره هذا العالم. ومع ذلك لا يجد بداً من مقاومة أي بيئة أو اختبار قد يخففان من كرهه له، لأن الصورة التي رسمها لسيئات هذا العالم قد أصبحت المبرر الأكبر في نظره للعجز البادي في تصريف شؤون حياته.

فحينما يشكو حاله لصديق أو قريب له، المرة بعد المرة، قد يقترح عليه مخرجاً: قد يفتح أمامه الباب لهذه الفرصة أو تلك، قد يعرض معونته في سبيل مشروع جريء جديد ولكن هذا المصاب يجد دائماً أن الفرصة المتاحة ليست فرصة أبداً. ثم أنه كلما ازداد عرضها إقناعا، ازداد الذعر والاستياء في رفضه لها. وهو لا يستطيع قبول النظر إلى الحياة نظرة أرحب من النظرة التي استسلم لها واعتادها.

الشخصية المعادية

نوع ثان من المصابين بالأمراض العصبية الذين يوقعون أنفسهم في الشرك بأيديهم. هذا الشخص يطوي جوانحه، في رواسب هزائمه الماضية، على غضب عارم شامل ينصب دوماً على الحياة نفسها، ليس كالغضب الطبيعي الذي يتجه حيناً بعد آخر إلى جانب من جوانب الحياة.

وهكذا، فهو يتخذ موقف العداء للناس والأوضاع حتى قبل المواجهة — دون اعتبار لأية خواص قد تظهر في بعض دون بعض.

هذا العداء، بوصفه سجية من سجايا الشخصية، لا مجرد استجابة لمؤثر معين ما، يعبر عنه بطرق متنوعة: منها، الإغراق في النقد، والميل للتقليل من شأن الآخرين وذمهم، وعادة الشكوى بلا انقطاع، والميل لحفظ الضغينة، والتعصب المتعدد الألوان، والتهكم، والارتياب في دوافع الناس، والخوف من الغرباء، و"الوطنية" التي يبدو أنها لا تنطوي على شيء سوى الكراهية لعدو ما، وأسلوب تحويل كل حديث إلى شيء يدعو للرثاء أو الذعر، وسرعة التأذي بالناس واعتبار المقاومين الشخصيين أعداء الشعب، والميل للاستقلال والإذلال والإرهاب، وعادة تحديد النجاح بأنه إحراز المكانة في نظر الآخرين والسيطرة عليهم، واحتقار مساعي المصالحة وحلولها باعتبارها في التهاون والاسترخاء.

وتوجد فئات أخرى من المصابين بالأمراض العصبية: منها، على سبيل المثال، المصابون بالجمود المحرومون نعمة المرونة. تروي دوروثي كانفيلد فيشر، في كتابها "تقاليد فرمونت"، قصة توارثتها عائلتها منذ أواخر القرن الثامن عشر، يمكن استعراضها هنا لوصف هذا النوع من الشرك الذي يوقع الشخص الجامد نفسه فيه بيده. كان أحد أجدادها السالفين، قد أرسل وهو صبي يافع، ذات صباح قبل الفطور لفتح باب الحظيرة في المزرعة لتتمكن الخراف من الخروج والوصول إلى حوض الماء لتشرب. فلما فتح باب الحظيرة الكبير، انزل قضبان الحظيرة في الداخل، وأخذ يراقب القطيع وهو يسير "بقيادة الخروف المسن ذوي السطوة والمهابة" نحو باب الحظيرة، والغبار الذي تثيره الحوافز المتتابعة ينعقد سحابة رقيقة حوله.

لكن الخراف لم تخرج إذ أن قائدها ذاك وقف عند الباب المفتوح، وجعل يهز رأسه الكبير وقرنيه في ارتياب. ووقف القطيع كله وراءه بلا حراك ...".

ولم يستطع الولد أن يفهم ما حدث – حتى اندفع في طريقه خلال القطيع إلى مكان يستطيع منه أن يرى ما رآه الخروف القائد . "كانت الشمس على حافة المشرق ترسل من خلال ثقب صغير في جدار الحظيرة شعاعاً طويلا يعترض المدخل. وكان الشعاع يبدو في هوائه المغبر وكأنه قضيب صلب أصفر..".

إن الشخصية الجامدة محصورة مقيدة ضمن نطاق نمط ثابت من أنماط الاستجابة، بقدر لا يقل عما كان عليه ذاك الخروف. ولا يؤثر ذلك، كثيراً أو قليلا، إنه لم يكن يعترض طريقه إلى الحرية شيء أكثر مقاومة من مجرد شعاع من النور.

يبدو أنه لا يستطيع أحد أن يتبين دائماً مواضع التضييق الذي توقعه فيه مواقفه واتجاهاته الخاصة. لكن في امكاننا أن نحقق بأيدينا قدراً من الانطلاق لأنفسنا، إذا تبينا، ولو في بعض المناسبات فقط، أن الحاجز الذي يقعدنا عن الاختبار أشبه بشعاع النور الذي أوقف ذلك الخروف، منه بقضيب. ثم أننا، كلما تكرر نجاحنا في تحرير أنفسنا على هذا النحو، ازددنا ميلا إلى الظن بأن القضبان التي تعترض سبيل أقدامنا على المزيد من الأعمال ليست مانعة بقدر ما تبدو.

تقول الدوقة في قصة "أليس في بلاد العجائب" أنه إذا شئنا أن نحب الناس من حولنا فخير وسيلة لذلك أن نتيح لهم الفرصة ليكونوا محبوبين".

طرق عامة نحرم أنفسنا بها من مجالنا النفسي

من هذه الطرق، طريقة مخاطبة الناس على قدر عقولهم. وهنا نشير إلى القول الشائع المأثور بأن معظم الناس حمقى، ولذا يجب على المرء أن يقتصر في كلامه وأفعاله معهم على ما يقع في الحدود المفترضة لإفهامهم.

على سبيل المثال، ذلك المحاضر المحترف الذي بسبب احتقاره لمستمعيه في قرارة نفسه، يؤدي دوره أمامهم أداء يستحق الاحتقار. فيكون أنيقاً دون أي عمق، أو بعيداً عن الجد والدقة في المادة، أو متعالياً في الشعور، أو خالي إلا من التافه البديهي.

مثال آخر، ذلك الرجل الذي يعرّف كلمة صديق بأنه شخص لا تنفك تجده حولك حتى إذا احتجته ذهب عنك سريعاً. وهو يحب أن يعلن أن جميع الأصدقاء أصدقاء في السراء فقط. ولكنه، حين يصفهم بهذا، لا يأخذ في اعتبار أنه هو لا يخاطب أحداً إلا في مواضيع من نوع هذه الصداقة الزائفة.

وأن ضرراً أكبر ينجم عن بدئنا بإصدار أحكام عامة شائنة يتلوه تركنا هذه الأحكام لتصبح نمطاً تتكيف أعمالنا له.

وثمة شكل من أشكال إيقاع الإنسان نفسه في الشراك شائع حيث يكون تحديد الشخص للنجاح ضيقاً بالنسبة لطبيعته البشرية، صغيراً بحيث لا يسمح له بالنمو لبلوغ تمام النضج أو بإقامة العلاقات مع الناس من حوله على أسس سليمة.

والرجل الطموح الدؤوب المتركز اهتمامه في نفسه، كثيراً ما يدعي أنه يفهم الآخرين، لأنه قد تعلم كيف يجني منهم الثمار. وفي الحقيقة الجلية أنه لا يعرف من دقائق الكائن البشري إلا ما يختزله إلى نوع من جهاز بيع تسقط العملة في ثقب فيه فتخرج السلعة من ثقب آخر، فيعتبره كهذا الجهاز حاوياً لشيء يستخدمه لراحته ويقوي شعوره بالسيطرة وييسّر له تحقيق مشاريعه. فهو يرى سر الحياة في معرفة أنواع العملة التي يسقطها في الثقب، وأي أداة في الجهاز عليه أن يعالجها ليحصل على ما يريد.

إن الشخص الذي لا يستشعر النجاح إلا بقدر ما يستطيع استغلال الآخرين في سبيل مآربه، مهما يكن نوع طرقه ودوافعه، لا يمكن حال من

الأحوال أن يدخل المجال العاطفي لغيره من الناس، لأن العلاقة بين جهاز البيع الآلي والإنسان الذي يشد طرف الرافعة فيه، مهما يكن نوعها، يندر أن تكون علاقة زمالة بشرية.

وصاحب الطموح الدائب وراء النفع الذاتي، قد يبدو سائراً، متقدماً، متسلقاً سلم النجاح، لكنه، بمعنى أعمق، ثابت في مكانه لا يبرحه، لأنه يظل داخل الشرك الذي نصبه لنفسه إذ حصر كل همه وفكره بذاته. وعالمه العاطفي لا يتسع إلا لذاته حسب تعريفها الذي تقرره أهدافه. وهذا العالم لا يتسع لصاحبه نفسه كإنسان متعدد الجوانب، ولا له ولغيره معاً في تفاهم متبادل. وليس له أدنى نصيب من المجالات النفسية الرحبة التي يستطيع الناس فيها أن يتواصلوا في اهتمام واستمتاع وحسن نية – وفيها يستطيعون التعارف فيما بينهم، وأن يتعرف كل واحد على نفسه في أعماقها ويدرك مدى إمكانات البشر.

إن الديمقراطية لا تستطيع حماية نفسها بأن تحذو حذو الاستبداد. بل إن عليها أن تصون ذاتها وتحتفظ بخواصها دون هوادة، وأن تبدع وتبتكر، فتكون نظاماً حراً يفسح للبشر مجال التنوع والنمو. مما يعني وجوب إتاحة الفرصة لكل وجهة نظر لتعرض في ساحة سوق الأفكار، وأن لا يصبح التطابق والإتباع، في أي وقت، الفضيلة التي تميز الخاصة عن الدهماء، وأن لا يجوز بأي حال، أن يساق الناس إلى المآزق باتهامات رسمية أو غير رسمية لا تنطوي على المسؤولية، ويتركوا فيها حتى يتمكنوا من إثبات براءتهم.

وإن أخطاء التحيز، التي تتعرض جميعاً للوقوع فيها، ستصلح من نفسها بالاتصال بوجهات نظر أخرى تنشا عن أنواع أخرى من الخبرة. فإن ميزات النظام "المفتوح" على النظام "المغلق" لا تقتصر على النظام المفتوح ينظر إلى الخلافات بتسامح، بل تتجاوز ذلك إلى أن تلقيح هذه الخلافات بعضها بعضاً

من شأنه أن يزيد دوماً في ثراء الحياة للجميع ويحول دون تحول أية نظرة متحيزة إلى حقيقة مطلقة. وهي، لذلك، تمتاز أيضاً بعادتي الاستقامة والمجاملة الفعلية اللتين لولاهما لكان كل لقاء بين رأيين متناقضين صراعاً بين عدوين يعجزهما الغضب عن التصرف بشيء من المسؤولية.

وإن حر الفكر يعرف، دون شك، إنه لم تتوفر الإجابة على جميع المسائل المثارة، وأن بعض الإجابات المتوفرة قد لا تعتبر، آخر الأمر، إجابات قط .. فليست طريق الحرية طريق الكمال. بل هي طريق التجربة والخطأ – الخطأ الذي يعترف به ويصحح، والتجارب الجديدة التي تبنى على محاصيل جديدة للبصيرة.

يبيّن جبوفاني جوريشي "في كتابه" "عالم دون كاميلو، الصغير" ما يحدث عندما تتحول مدينة من حالها الطبيعية إلى حالة ذعر. وهو ذعر جاء تلك المدينة الصغيرة الواقعة في حوض نهر البو، دون تخطيط من أحد. لكن وضع المدينة كان على استعداد لتلك الحالة. إذ كان التحزب السياسي بين الشيوعيين ومناهضيهم قد قويت شوكته. ثم حدث شيء على غير عمد. إذ وقعت إصابة عارضة للزعيم الشيوعي سميلزو. ولما رآه زملاؤه الشيوعيون فاقداً وعيه، تسرعوا إلى الحكم الذي كانوا على استعداد عاطفي للوصول إليه: وهو أن المعارضين قد ألقوا قنبلة عليه. من كان يستطيع عمل ذلك؟ كان الجواب جاهزاً لديهم: رجل معين قيل أنه كان يتهدد. وتدافع موج الغوغاء إلى بيت هذا الرجل متأهبين لارتكاب أعمال العنف.

لقد كان الرجل، المفترض أنه القاتل، في بيته مع زوجته وطفله. كان هناك طوال المساء. ولكن الغوغاء ما كانت لتراه بريئاً. كان إذن موضع الاتهام وهدف التهديد. ثم حدث، والنقاش مستمر في مطبخ بيته في المزرعة، أن

أطلق عليه واحد من الرعاع عياراً نارياً من النافذة. فمات في صباح اليوم التالي.

ومنذ تلك اللحظة والخوف مسيطر على المدينة. كان كل رجل فيها ينظر بعين الريبة إلى كل رجل آخر. كان الناس فيما مضى أصدقاء أو جيراناً أو خصوماً بلا كتمان أو تحفظ، أما الآن فقد أصبحوا غرباء بعضهم عن بعض. لم يعودوا، وبينهم حواجز من الخوف المتبادل، يستطيعون التفكير الصريح أو الحركة الصريحة كالرجال الأحرار. والمدينة وإن لم يطرأ عليها أي تغيير مادي - إذ ظلت على رحابتها السابقة - قد ضاقت نفسياً عن أن يعيش الناس فيها.

وحدث ذات مساء قبيل عيد الميلاد أن كان دون كاميلو في عمله في ابرشيته يصلح من شأن التماثيل المقدسة. فوجده هناك بيبوني رئيس البلدية وزعيم الحزب الشيوعي. وكان بيبوني عدوه السياسي. ولكن، بالنظر إلى زمالتهما السابقة في حركة المقاومة ضد الفاشيين، كانت تربطهما عرى من المودة أوثق مما أراد أي منهما أن يعترف به.

لقد كان بيبوني في حالة نفسية متجهمة. وفي غمرة الخوف تلك، كان لا يثق بأحد، حتى بنفسه. فقد كان دائماً يعتمد على قبضتي يديه الكبيرتين. والآن لم يعد له بهما انتفاع. إذ كان عدوه كتلة من الانفعال ذات وجه غير محدد، غير محدد بشخص معين يستطيع أن يطرحه أرضاً بضربة. وأسوأ من هذا كله أنه بدأ، في حالة غمه هذه، يرتاب في المذهب الذي كان قد كرس له شجاعته.

قال بيبوني: "أود لو أنني أتخلى عن هذا كله، ولكن هذا ما لا يمكن تحقيقه".

"ماذا يمنعك؟»

"يمنعني؟ أني، وفي يدي قضيب حديدي، أستطيع مقاومة فرقة بكاملها.،

"هل أنت خائف؟،

"لم أخف طول عمري!،

"وأما أنا، يا بيبوني، فقد ذقت الخوف. وأني لأشعر بالذعر أحياناً.،

"كانت ملاحظة بيبوني التالية مما كان يتعذر عليه التفوه به قبل لحظات قليلة:

قال: "حسناً، وأنا كذلك أحياناً، قالها بصوت يكاد يسمع".

فما الذي جعل اعتراف بيبوني هذا الأخير أمراً ممكناً، على الرغم من تناقضه مع طبيعة قوته العارمة ومزاجه المحارب؟ للإجابة عن هذا السؤال، لنعدل أولاً طريقة الحوار. فلنفرض أنه جرى على هذا النحو:

"هل أنت خائف؟

"لم أخف طول عمري!

"هذا ما تقوله أنت! أما أنا فأراهن على أنك في هذه اللحظة في رعب لا تملك معه حراكاً!".

فهل كان بيبوني يعترف بخوفه في هذه الحالة؟ بديهي أنه لا يفعل ذلك ولا يستطيع أن يفعله. إذ ليس في أسلوب حياته ما يجعله وديعاً أمام هذا التحدي، وقد أمكنه الإجابة بما أجاب لا لشيء سوى أن دون كاميلو فسح المجال لذاك الجواب باعترافه هو بخوفه. فعندما قال دون كاميلو: "أما أنا، يا بيبوني، فقد ذقت الخوف. وأني لأشعر بالذعر أحياناً". صارت الأبرشية بالمعنى النفسي، أرحب من باقي المدينة كلها. كان المكان الأوحد في تلك المدينة الواسعة الذي يتسع لدخول الخوف إليه والاعتراف به وتسميته بإسمه، لكن دون طرد احترام النفس والاحترام المتبادل خارجاً.

إن الذي عمله دون كاميلو لبيبوني – وبالتالي عمله لنفسه وللمدينة كلها – كان من الأشياء التي كثيراً ما يطلب منا أن نعملها الواحد للآخر، ولكننا كثيراً ما نقصر عن عملها. وبدلاً من ذلك، في مرات أكثر عدداً مما نرضى أن نعترف به، نقول شيئاً يضمن بقاء الشخص الآخر في موقف الدفاع عن النفس، شيئاً مثل "هذا ما تقوله أنت! أما أنا فأراهن على أنك في هذه اللحظة في ذعر لا تملك معه حراكاً!" وليس سوى الشخص القائم كيانه على أسس من كرم الطبع ورحابة الصدر، أحد يستطيع أن يفسح لشخص آخر مجالاً نفسياً يتسع لكل من احترامه لنفسه واعترافه بمشاكله ونواحي ضعفه العاطفية.

إن فتح الناس المجال النفسي بعضهم لبعض يعني أشياء من بينها فسح المجال للأفكار والمشاعر التي قد لا تكون منطوية على الظرف أو الشجاعة أو النبل، بل تكون بشرية، وتكون ضارة وخاصة عندما يجعلها الكبت وخداع النفس قابلة للانفجار، أو خلسية، أو منحرفة عن السبيل.

سؤال آخر. لنفرض أن دون كاميلو، بدافع من الارتياب أو الاستخفاف، قد ضيق على بيبوني وأحرجه بحيث ظل يباهي بأنه لم يذق طعم الخوف في حياته. فهل كان هذا يجعل وجوده بقربه مأمون العواقب؟ هل كان هذا يقلل من احتمال إتيانه الأمور الهدامة التي يأتيها المذكورون؟ الجواب، بالبديهة، كلا. فإن بيبوني لم يعد العدة للعودة من عالم الخيال إلى عالم الواقع – الذي تمكن فيه من القبض على ناصية مخاوفه – إلا عندما اعترف بأن له مخاوف. ومن بعد ذلك تضاءل احتمال إغراقه في الحجج الوهمية للدفاع عن نفسه وتثبيت موقفه. وعندما قال – ولو بصوت لم يكد يسمع – "حسناً، وأنا كذلك أحياناً"، كان يصدُق نفسه القول مثلما كان يصدق القول لدون كاميلو،

وازدادت قدرته – لا نقصت – على العودة بنفسه ومجتمعه المذعور إلى الحياة العادية العاقلة.

يحتاج الناس مجالا فسيحاً يتبينون ويعترفون فيه بأفكارهم ومشاعرهم التي لا تستحق الحمد الكثير، حتى يتمكنوا من تدبر أمرها قبل أن يصبح هذا التدبر متعذراً، غير أنهم أكثر حاجة، كما يبدو، إلى مجال فسيح يحولون فيه مجرى سيرهم ويعكسون اتجاههم حينما يجدون أنفسهم سائرين في اتجاه خاطئ. إنهم يحتاجون إلى مجال نفسي يصححون فيه أخطاءهم – ويتجاوزونها في سيرهم قدما.

إذا أردنا أن يكون للآخرين في حضورنا تفكير رحيب وشعور عميق، وجب علينا أن نفسح لهم المجال ليفعلوا ذلك. علينا أن نوفر مجالا يتسع لنوع الأفكار والمشاعر التي نريدها لهم. فإذا كنا، مثلاً، نريدهم أن ينظروا في موضوع ما من كل جوانبه، وجب علينا أن نتيح لهم الفرصة العقلية ليطوفوا حوله ويردوه من كل جوانبه. أما إذا حاصرناهم في النقاش بحيث لا يبقى لهم سوى مجال التفكير في حماية أنفسهم منا أو الفرار، فلا خير لنا في ذلك. وإذا أردنا لهم أن يكونوا ذوي بصيرة، فلا خير لنا في أن نصلت فوق رقابهم وجهة نظرنا نحن، ونشعرهم بأن عليهم أن ينظروا إلى الأشياء بمنظارنا. وإلا ..

القوى الموجهة للدفاع عن النفس أو للهجوم أو للفرار لا توجه في الوقت نفسه للتفكير الهادئ أو الود الدافئ أو التقدير العميق أو التخطيط البعيد المدى أو العطف أو الرحمة. ولذلك كان علنيا، قبل الاستسلام لدوافعنا لإحراج شخص ما أو إرغامه على موافقتنا أو حصاره حتى يتصرف تصرفاً أهوج، أن نقرر أي نوع من الأشخاص نريده أن يكون: أي وجهة نتأمل تشجيع قواه على توليها.

الإنسان كائن ذو أخطاء: هذه الحقيقة تنطوي على الحرج والمجد له في آن واحد. فهي تحرجه لأن أخطاءه كثيراً ما تجعله يبدو أحمق في عينه هو وفي أعين الناس من حوله، ولأنها تضعه المرة تلو المرة في مواقف لا يعرف كيف يتخلص منها. لكنها تمجده أيضاً، لأن قدرته على أن يرتكب من الأخطاء ما يزيد في عدده وأنواعه على ما يستطيعه أي من الحيوانات الدنيا، هي السمة الدالة على تحرره من سجن العزيزة الضيق، وانطلاقه لاستكشاف إمكانات الحياة الواسعة.

لكن الإنسان، كذلك، كائن مدافع عن ذاته، فإذا هددت ذاته كلما ارتكب خطأ، وإذا هزئ به أو عوقب أو استغل، كاد يكون في حكم المؤكد أن تنشأ فيه أساليب للدفاع الذاتي تكون في الوقت نفسه أساليب للخداع الذاتي والتحوير الذاتي. سيتعلم أن يتنصل من أخطائه أو يجد لها المعاذير. وقد يسير في طريق التعويض، فيصبح مغالياً في نقد الآخرين. وقد يتجنب المواقف التي يتعرض فيها للاختبار. حتى أنه قد يحول أسلوب خطئه إلى "أسلوب حياة" يتخذه – كما يفعل المنحرفون والمجرمون الذين يغرقون في التباهي ببراعة ما يرتكبونه ضد المجتمع. ويجعله الدفاع عن النفس على رفض أن يرى نفسه مخطئا وبذلك يضع حداً لنموه ويصير مشكلة للآخرين.

إن هذه الحقيقة تنبهنا إلى واجبنا أن يدع واحدنا الآخر يرتكب حصته العادية من الأخطاء، ويعترف بها، ويتعلم منها، ويتخطاها في سيره قدماً – مع الاحتفاظ بقدر معقول من احترام النفس والثقة بالنفس، لا يمسه الأذى في أي حين.

ومعظمنا لا يكن إعجاباً بالناس الذين لا يعترفون بأي خطأ ارتكبوه، ولا الذين لا يدعون شخصاً آخر ينسى خطأ ارتكبه، بل لا يفتأون ينبشون له خطأ قديماً يبنون عليه لوماً جديداً. ثم أن معظمنا يتمسكون بفلسفة دينية تعترف

بأن البشر عرضة للخطأ وبأنهم لذلك يحتاجون لأن يغفروا ويغفر لهم. ومع هذا كله، يبدو أننا نحاول كل وسيلة للتنصل من أخطائنا نحن، ما عدا الخطأ اليسير الذي ينطوي عليه اعترافنا به، ونضع أكبر العقبات في كثير من الأحيان في سبيل اعتراف الآخرين بأخطائهم. وبدلاً من فسح المجال لهؤلاء للتحول والرجوع عن هذه الأخطاء، وبدلا من مرافقتهم وتأييدهم وهم يتحولون ويرجعون، نضيق عليهم الحصار، فيأخذون، على طريقة كل مخلوق محصور، يدافعون عن أنفسهم كأحسن ما يملكون.

هذه هي المأساة المؤدية إلى الكثير من اضطرابات الشخصية، والمظالم الراسخة في عناد، والعدادات الشديدة التي كثيراً ما تحتاج حياتنا الخاصة وأساليب حياتنا العامة. إنها قصة الأخطاء المحوطة بسياج الدفاع، أو التي يتبرأ منها ذووها لأنهم لم يجدوا، بأنفسهم أو بمعونة غيرهم، سبيلا للتوفيق بين الدفاع عن النفس والاعتراف بالخطأ وتصحيحه.

إننا نحتاج إلى أن يفسح الواحد منا مجالاً للآخر أوسع بكثير مما يلزم لتصحيح الخطأ. نحتاج إلى أن يفسح كل منا المجال للصفات الإنسانية الفريدة الإنشائية في غيره: من حب استطلاع تركيب الأشياء، والاندفاع في حب التجربة، والاعتزاز بالعمل الناجح، والخيال المبدع، وتقدير الجمال، والإعجاب، وعرفان الجميل، والمحبة. ولهذه الأشياء جميعاً يجب علينا توفير المجال النفسي، لأنها هي العناصر التي تجعل الحياة واسعة رحيبة.

فعندما يباح للناس أن ينتقلوا من موقف دفاعي محض إلى وضع يستطيعون فيه الاتصال بغيرهم أو بأفكارهم هم اتصالاً حراً شريفاً، عندئذ يأخذون يكتشفون القواعد المشتركة لحياتهم الجماعية، ولا يقل عن ذلك اكتشافهم لتلك الظاهرة المثيرة للنشاط — ظاهرة التنوع في عقولهم الكثيرة العدد.

يقول الدكتور الفرد أدلر : "ليس لدينا مشاكل في حياتنا سوى مشاكل اجتماعية ؛ وتلك المشاكل الاجتماعية يمكن حلها فقط إذا كنا مهتمين بالآخرين" .

وبعكس أولئك الذين يؤمنون بالعمل مع الناس، يشير دكتور الفرد أدلر : "الفرد الغير مهتم بزميله الإنسان لديه أكثر صعوبة في الحياة ويعطي أكبر الضرر للآخرين" .

التواصل وبناء حسن الفهم والعلاقة الإنسانية

"أعتقد أن الهدف من وراء كل علم وكل تساؤل، وكذلك كل نشاط ومواظبة، هو قصد الخير"

"ارسطو"

إن "ذات" الفرد منا شخصية متصلة بشخصيات غيره. ونحن نعيش حياتنا ضمن أوضاع وظروف بشرية: لا نعيشها أفراداً منعزلين، بل ضمن قرائن. وفي استطاعتنا أن نحاول بالطريقة التجريبية، أن نفكر تفكيراً خاصاً تماماً عن الذات — عن "ذاتي أنا" — كوحدة مستقلة منعزلة عن الآخرين. ولكن قد لا يطول بنا الوقت قبل أن نكتشف أنه ليس لنا إلا أن يقف تفكيرنا تماماً أو نفكر في أنفسنا على أساس صلاتنا بالآخرين! : بالأولاد، بالوالدين، بالزوجة أو الزوج، بصديق أو جار أو زميل في العمل أو حتى غريب عنا، أي بإنسان واحد يذكرنا بإنسان آخر — بإنسان نعجب به، أو بإنسان نشعر معه بالمضايقة، وبخطط وألوان من النشاط تشمل أناساً آخرين.

لقد قال "هرمان ميلفيل" في كتابه "موبي ديك" لو كان عليك أن توقف إنساناً شارد الذهن على قدميه وتدفع به ليسير، فإنه لابد أن يجد طريقه إلى الماء. ونحن نقول أنه لو كان عليك أن توقف أفكار إنسان "على قدميها" وتدفع بها لتسير فإنها لابد أن تجد طريقها إلى إنسان آخر، سواء استقام الطريق أم استدار.

إن علم النفس الحديث يفرض علينا أن نتعلم أن نفكر بأنفسنا على أساس أنها مفردات يفهم معناها بالقرائن المتصلة بها.

وهذا ينسجم مع جميع التطورات الرئيسية للعلم في القرن العشرين — لا في ميدان علم النفس وحده، بل في جميع الميادين تقريباً.

فقد أسلم علم الطبيعة القديم القيادة لعلم الطبيعة الحديث، عندما تخلى عن نظرية تكون المادة من جزيئات منفصلة قادرة على التجاذب والتدافع فيما بينها دون أن يحدث ذلك تغييراً داخلياً فيها. إذ أن دراسة المغناطيسية الإلكترونية قد فرضت قيام نظرية تختلف تماماً عن سابقتها. هي "نظرية المجال المغناطيسي". إذ أن هذه الدراسة والأبحاث قد أثبتت أن ما يجري "بين" الجزئيات ليس شيئاً واحداً، بينما يظل تكوينها الداخلي شيئاً آخر دون تغيير. بل ظهر أن التعديل يجري في الداخل والخارج، وأن هذين يؤثر كل منهما في الآخر. واكتشف العلماء أن الفهم الحقيقي للجزئيات لا يتحقق إلا بالنظر إليها على أنها تقع في مجال من مجالات القوة، لا حسب مفهوم حقيقة "داخلية" فيها.

كما أنه في ميدان علوم الأحياء، فرضت أبحاث وتجارب علم الأجنة تغييراً مماثلا في مفهومنا عنه. فبعد أن كان الافتراض إن كل خلية في الجسم الحي تقوم بوظيفة قررها لها تكوينها الداخلي تقريراً لا رجعة فيه، قد ثبت أن في الإمكان حمل الخلايا على تغيير وظيفتها عندما تتغير بيئتها. وهكذا تبين، مثلا، بتحول خلية غير مكتملة النمو، عندما طعمت بها منطقة العين في الجنين، إلى شيء من نسيج العين؛ لكن خلية أخرى من النوع نفسه تؤدي إلى وظيفة أخرى إذا هي نقلت إلى منطقة الأذن، لأنها تصبح هنا من نسيج الأذن. وهكذا ثبت أن خلايا الجسم لا تحقق ذاتها إلا بوصفها جزءاً من شيء. والوظائف التي تؤديها لا تدل على طبيعتها الداخلية الثابتة، بل على علاقتها بكيان الجسم الذي هي فيه.

أما في علم النفس الحديث فقد اتضح أن لا معنى للنظرة إلى الفرد من بني الإنسان باعتباره "منعزلا" عن قرائن "المجال الحيوي"، بل أن تلك النظرة ليست صحيحة أبداً.

وفي علم الطب النفساني، اتضح أن "المريض نفسه" ليس "الشخص نفسه" لدى مختلف الأطباء الذين يقومون بعلاجه النفسي. فالأشياء التي يقولها لأحدهم تختلف عما يقوله لآخر. والأعراض الانفعالية التي تبدو عليه، من ضحك وبكاء، تتخذ أنماطا مختلفة وإيقاعات مختلفة. ومن جانب آخر قد اتضح أن كل مريض يأتي إلى عيادة طبيب نفساني إنما يأتيه من وسط علاقات وقرائن بشرية كان فيها قد مر بخبرات عاطفية معينة، كما اتضح مثل ذلك أيضاً أن عليه، عندما يغادر عيادة هذا الطبيب، أن يكون "على حقيقته" لا شخصاً آخر، لكن في وسط علاقات وقرائن أخرى. وهذا كله قد أدى إلى استنتاج أن التشخيص "يجب أن يكون تشخيصاً في الوضع أو في الحياة – لا تحديداً لمرض، بل تحديداً لعلاقة أصابها الخلل.

وقد أوجز د. هاري سالنين الاتجاه الجديد بقوله: "يقع سلوك الناس في مجالات الصلات. بين الأشخاص". وحين اتخذ العلاج النفسي هذا المفهوم قاعدة له، خرج المفهوم من مستوصف العلاج النفسي إلى ميادين السلوك والتأثير المتبادل في حياتنا اليومية – حيث أصبح جزءاً من "مفهومنا الجديد"، إذ أصبح الواحد منا بيئة للآخر.

وإننا نفهم المجتمع الإنساني خير فهم إذا اعتبرناه مجموعة "تحركات وتأثيرات" مركبة متبادلة ذات فاعلية كبرى. وحين نتحدث عن "نظرية المجال" بشأن الشخصية – إننا نأخذ في اعتبارنا ما تصير إليه بالتفاعل، بالتأثير والتأثر.

إن مشاكل المتفوق الطموح والكفء هي : كيف أعمل ما أريد عمله؟ كيف أملك طريقتي الذاتية؟ كيف أعيش حياتي الخاصة؟ كيف أحقق النجاح والتفوق والسعادة؟

خلال العصور الوسطى، ولمدى محدود اليوم – كان المرء إذا أراد أن ينمي حياته الباطنة – كان يفصل نفسه عن الجمهور البشري، ويصبح كاهناً أو ناسكاً زاهداً. كانت الفكرة العامة أن العالم مكان شرير وأنه إذا أراد المرء أن يكون "صالحاً" يجب أن يعزل نفسه عن الجنس البشري.

لكن في العصر الحديث الأكثر استنارة نعرف أن الطريقة الصحيحة هي أن ننمو ونطور شخصيتنا وقدراتنا للعيش في العالم بين الناس وفي نفس الوقت نتمسك بقوة بمستويات سلوك عالية مع حمل توجهاتنا ومقاصدنا النفسية والروحية السامية.

إذ كان قصدنا أن نجمع ثروة، أو أن نصبح متفوقين ومبدعين، أو أن "ننقذ أرواحنا"، فالقاعدة والأسلوب هو يجب أن نعيش بين الناس ونتواصل معهم. نقدم لهم خدمة مفيدة ونكسبهم ليتعاونوا معنا. فالقيمة لكل حياة تعتمد على تأثيرها على حياة الآخرين.

التعامل مع الناس وتحفيزهم لمساعدتنا محض إرادتهم

وصفة للتعامل مع الآخرين : اعتبر مصالحهم ورغباتهم واجمعهم في دائرة من التعاون معك لتنفيذ مقاصدك ورغباتك.

إبحث عن مصلحة مشتركة

للتعامل مع إنسان – أولاً جد سبباً لمصلحته أن يساعدك لا تضع أولاً أي من وجهة نظره أو وجهة نظرك، بل ضع خلطة من وجهتي النظر. إبحث عن

مصلحة مشتركة. إحلبه لخطتك بطريقة ما تفيد كل منكما، وبطريقة تساعد على تنفيذ خطتك.

المخدوم يجب أن يعتبر رفاهية ورضى موظفيه إذا رغب في تعاونهم ونمو وتقدم مصالحه. وصاحب المصنع يجب أن يعتبر مصلحة بائع الجملة. بائع الجملة يجب أن يعتبر مصلحة بائع المفرق. وبائع المفرق يجب أن يعتبر مصلحة زبائنه.

في أيامنا الحالية، الإنسان الذي يفكر فقط بنفسه هو إنسان غير محترف أو غير خبير – ولا يعرف شيئاً مطلقاً عن التعامل مع الناس.

عندما يسعى الإنسان لخلق مهنة لنفسه، أولاً ينمي قدراته في إتجاه أو خط ما. يقرر ما يريد عمله، ومن ثم يبدأ ببناء دائرة من التأثير حوله. إنه يكوّن لنفسه مجموعة من الزبائن أو العملاء. ويكسب مزيداً ومزيداً من النوايا والسمعة الطيبة بين الناس. وقد تتسع وتتسع دائرة تأثيره حتى يصبح رجل ذو أهمية اجتماعية ووطنية.

إن الثراء أو الفقر الذي تتصف به حياتنا وكذلك الاستقرار والاضطراب والاستقامة والاعوجاج، أمور تتأثر بالأدوار التي نؤديها والأساليب التي نؤديها بها، بل أنها تجد التعابير في تلك الأدوار والأساليب. فكل دور نؤديه يربطنا بقرينة معينة من القرائن. وحينئذ يعمل فينا وكأنه قوة للتمييز والاختيار فيدعونا لاتخاذ مسلك معين، يشعرنا أن هذا العمل ملائم، وأن ذلك غير ملائم. ويدعونا أيضاً لاتخاذ نظرة معينة، تشعرنا أن هذه في الاتجاه الصحيح، أما تلك فلا.

والمعنى العملي لقول جوردون آلبورت "أن الذي ينذر نفسه للديمقراطية يكرس حياته كلها لمهمة في ميدان العلاقات الإنسانية" هو أن أداءه لجميع

الأدوار الثانوية – في البيت والعمل والمجتمع وأمام صندوق الاقتراع – يجب أن ينسجم مع التعريف الديمقراطي للطبيعة البشرية ولصلة الإنسان بالإنسان.

وإن الأدوار التي نتخذها، سواء بالاختيار أو بحكم الظروف، تضعنا ضمن "مجالات القوة". وهي تقرر النقاط التي تكون فيها "بيئة" للآخرين، بينما هم "بيئة" لنا: وهذه نقاط "التحرك والتأثير" المتبادل الفعال.

وحين ندرك معنى ما سبق، نكتسب طريقة جديدة للنظر إلى كل من قاسي الخبرة البشرية وامكاناتها على السواء. فنلاحظ كيف أن الفشل في الحياة يكون في العادة فشلا في الوصول إلى أدوار ملائمة أو في أدائها حسبما تتطلب. ونسعد إذ نأخذ نتبين أن خير ما ننفع الناس به لا يأتي بإرغامهم على السلوك "اللائق" ولا بفرض أساليب معينة يسيرون عليها في حياتهم، بل بمساعدتهم، بأي وجه نستطيعه، على أن يتخذوا لأنفسهم أدواراً يستطيعون بأدائها السليم تحقيق كل من احترام النفس وشعور الانتماء السعيد. ثم إن ما نستطيع عمله لأنفسنا لإغناء حياتنا الخاصة لا يختلف عما نعمله للآخرين: إذ نقدر أن ننتقل إلى قرائن جديدة، ونتعلم ما تتطلبه هذه منا بحق. ونحقق ذواتنا على وجه أكثر مكافأة حين نتخذ لأنفسنا أدواراً كبيرة ننمو بأدائها.

إن بعض الأفراد الذين لم يذوقوا طعم الطمأنينة ضمن قرائنهم البشرية يتخذون دور العزلة القصوى الذي يتخذه المصابون بالمرض العصبي أو العقلي، ولكن بعضهم الآخر يسيرون في سبيل آخر. فينضمون إلى عصابة أو حركة يجدو، أو يأملون أن يجدوا، فيها دوراً تستسيغه عواطفهم فينكرون، في ألفتهم ووفاقهم وتماسكهم معها، العالم الذي أنكرهم. واليوم الاهتمام بهؤلاء الأفراد كثير، بسبب ميلهم للظهور في عصابات المجرمين والمنحرفين ومنظمات الاتجار بالبغضاء، والجماعات الضاغطة دون استشعار المسؤولية، والمنضمين إلى حركات الحكم المطلق.

ويبدو أن المجتمع يكون عرضة للعصبيات المستنكرة بالقدر الذي يعجز عنده أفراده وجماعاته عن اتخاذ أدوار سمح لهم بأن يروا أنفسهم ذوي قيمة ويعملوا على كسب الرضا الملائم من الناس حولهم.

فالمنزل العقلي والعاطفي الذي يلائم الإنسان هو القرائن البشرية التي تصبح سجايا الشخصية ضمنها ذات قيمة وموضع تقدير.

كتب أحدهم، عن مشروع دام شهراً ونصف بمؤازرة إحدى الوكالات الاجتماعية، كان قد عمل فيه منسقاً للبرنامج وشؤون الموظفين، فقال: "كان العمل، طيلة مدته، كثير المطالب جداً — كل ساعة من النهار والليل. لكنني أشعر أنني سعدت به، لأنني أعلم علم اليقين أنني أديت دوري فيه على وجه مرضٍ". ففي هذا القول إشارة واضحة قوية إلى راحة الإنسان وازدهاره: شعوره بأن له دوراً يستحق الأداء — وأنه قد أحسن أداءه.

فليس يكفي الواحد منا، في أي وقت، أن يقول: "أنا كائن". بل لابد له من أن يستطيع أيضاً أن يقول: "أنا جزء من .." أو بعبارة أخرى نحن كائنون".

وليس من الضروري اتخاذ دور هام أو غير عادي لضمان شعور الفرد بالسلامة والانتماء. مما يذكر، على سبيل المثال، بالأغلبية القديمة "طحّان دي" المرح الذي كان يغني أثناء عمله لأنه يشعر بحبه للغناء. وهو الذي، حين سئل عن سبب سعادته، أجاب "أحب زوجتي، وأحب عملي، وأحب أطفالي الثلاثة". وبإيجاز، كان يشعر بارتياح إلى دوره الملائم في المشروع البشري.

ونذكر وصف ساندربرج لبائع السمك في شارع ماكسويل في شيكاغو، الذي "كان وجهه وجه رجل شديد الغبطة بأنه يبيع السمك، شديد الغبطة بأن الله خلق السمك، وخلق عملاء يستطيع نداءهم لشراء بضاعته من عربة يدفعها بيده" أو نذكر حشداً من الناس نعرفهم معرفة شخصية: نساء

"شديدات الغبطة"، على حد قول ساندبرج، لأنهن أمهات لأطفالهن وزوجات لأزواجهن، ومعلمون يشعرون، بعد سنوات طويلة قضوها في التعليم، بالغبطة لانتظامهم في سلك هذه المهنة، وموسيقيون لا ينفكون يجدون الدهشة المبهجة في وجود الموسيقى نفسها وفي أنهم قد خصوا يوضع ألحانها وعزفها، ورجال الخدمة العامة الذين يعتبرون المنصب أمانة في العنق، وميكانيكو السيارات الذين "تعشق" أصابعهم الماكينات التي يعملون فيها.

بالكلمات أو بدونها.

إذا أقدم الشخص الآخر على تغيير وضعيته لموافقة وضعيتك، فلديك علاقة لاشعورية متينة. على سبيل المثال، إذا وضعت رجلاً فوق رجل، وفعل الشخص الآخر الشيء ذاته واستمر في تغيير وضعياته مثلما تفعل، فهذا الشخص يتبع قيادتك. وإذا استمر الشخص في إتباع قيادتك، لديك علاقة ممتازة. والآن فإنك تستطيع قيادته نحو النتيجة التي ترغبها.

أهم مقومات نجاحك

إذا كنت على وشك أن تجري مقابلة لعمل جديد أو كنت في وسط اجتماع عمل، فهل تملك المهارات التي تمكنك من إعطاء الآخرين انطباعاً مميزاً عنك من خلال تصرفاتك وحركات جسمك وطريقة كلامك؟ هل تعلم مقومات التعامل بذوق ولباقة (الاتيكيكت Etiquette)؟

إن شهادتك أو خبرتك وإتقانك لعملك لم تعد كافية لضمان نجاحك وتقدمك وتفوقك. فقدرتك على التعامل مع الناس بفاعلية، وإظهارك لأخلاقيات وآداب العمل وأسلوبك في التعامل مع الناس باحترام، بات من أهم المقومات التي تحدد نجاحك المهني والاجتماعي أيضاً.

يعرف الإتيكيت الأنماط والأخلاقيات التي تحكم قواعد السلوك المهذب بين الناس، بما يظهر الاحترام للغير ضمن التركيبة الاجتماعية أو المهنية المعنية. فالإتيكيت في العمل يحدد فن التعامل الراقي مع الناس من خلال الممارسات اليومية كمقابلة الناس مع إظهار الاحترام والترحيب اللازم،.

بناء العلاقة الإنسانية

إذا كانت العلاقة واعية أو لاواعية، هي جانب بالغ الأهمية من عملية الاتصال والتواصل. عليك أن تظهر لمحدثك قبولاً وتقديراً واعترافاً. ومن الأهمية أن توافق رؤية الشخص الآخر للعالم. وبذلك، يمكنك خلق جو من الثقة والاحترام المتبادل. ولكي تقيم علاقة جدية مع شخص آخر، عليك أن تدرك وتمارس العلاقة وهي:

الموافقة:

الموافقة هي عملية جعل نواح من سلوكك الخارجي تتلائم تقريباً مع نواحٍ من السلوك الخارجي للشخص الآخر.

إن الموافقة ليست تقليداً. فتقليد الناس يعود إلى السخرية والاستهزاء بهم، بينما الموافقة هي المفتاح لإقامة العلاقة.

المطابقة:

المطابقة هي العملية المستمرة لموافقة حركات وأساليب تحدث الناس. لذلك من المستحسن أن تواصل تضبيط حركات جسمك لمماثلة ومناظرة حركات جسم الشخص الآخر. واستعمال الكلمات الخاصة والمميزة التي

يستعملها ، سوف تمكنك هذه الطريقة من إقامة علاقة مع الآخرين وتثبيتها ودوامها . فالمطابقة تدعم العلاقة وتقويها على المستوى الواعي واللاواعي أيضا .

القيادة:

إن الموافقة والمطابقة تولد التآزر . ومن ثم تأتي بعدهما القيادة التي تعتبر اختبار لهذا التآزر . ويهدف تغيير وضعياتك البدنية إلى اختبار مستوى العلاقة المقامة . حيث يتبع الشخص الآخر قيادتك عدم الوقوع في الأخطاء السلوكية التي قد تؤذي أو تهين الآخرين أو تشعرهم بالفضول والتدخل غير المبرر في أمورهم الشخصية، إتقان فن الضيافة المتميزة التي تشعر الآخرين بالتقدير، مراعاة الغير في عدم التدخين داخل المكاتب، أو الاستماع للموسيقى العالية أو الصاخبة، والتحدث في الهاتف وتناول الطعام والتواصل ومراسلاتك مع الآخرين داخل أو خارج مكان العمل . وباتت معظم المهن تتطلب تعلم مهارات الإتيكيت، كالعمل في السلك الدبلوماسي، وفي التخصصات التي تتطلب الاختلاط بالنخبة في المجتمع أو المشاهير أو الزبائن المهمين.

فيما يلي بعض السلوكيات التي يمكن تعلمها بسهولة، والتي تعكس الكثير من الكياسة واللباقة مما يؤثر إيجابياً على أدائك ونتائجك، وبالتالي تطورك ونجاحك :

القواعد الشخصية داخل إطار العمل:

- كن دقيقاً في مواعيدك : عليك الوصول قبل الموعد إلى عملك، وإنهاء أعمالك في الوقت المحدد لها ، وإن تأخرت حتى على مرؤوسيك، قدم اعتذارك، فذلك يظهر احترامك للموعد ولمن يؤثر تأخيرك على عملهم .

- كـن مؤدبـاً ولطيفـاً ودمثـاً مـع الجميـع، فـلا تميـز بـين الأشـخاص بنـاءً على المناصب التي يحتلونها، مهما كانت ضئيلة أو كبيرة.
- عند جلوسك في اجتماع، انتبه ألا تضع رجلاً على رجـل أبـداً فـذلك لـيس مـن الـذوق، لأنـه يعطـي انطباعـاً أنـك لا تحـترم مـن حولـك، اجعـل رجليـك متقاربتين، واجلس جلسة مستقرة واثقة.
- تعلم السياسـات المتبعة من حولك، وانتبه إلى أسلوب الآخرين في التعامـل حتى تتعرف على التصرفات الأكثر قبولاً داخل إطار العمل.
- انتهـز فرصـة المناسـبات الخاصـة لعملائـك، زملائـك ومـديريك، كأعيـاد الميلاد، الذكرى السنوية، الترقية وغيرها، لترسـل لهـم الـورود أو بطاقـات التهنئة، فهذه اللفتـات الخاصـة تعلـق بالـذاكرة وترفـع مـن نظـرة النـاس لـك كشخص له أسلوب في التعامل.
- ابتعد عن الحديث عن الناس "الغيبة" فذلك يضعف موقفك ويظهرك بمظهر رخيص.
- لا تكذب أبداً في عملك، وتعلم كيف تخلص نفسـك مـن المواقف الحرجـة بالكلام الجميل دون اللجوء إلى الكذب أو لوم الآخرين.
- استمع أكثر مما تتكلم، وفي المناقشات، اشـرح وجهـة نظـرك دون محاولـة السيطرة على آراء الآخرين، وانتبه ألا تقاطع الطرف الآخر في حديثه.
- الخطأ الكبير الذي يقع فيه أي موظـف هـو سـؤال الغير عـن مقـدار الراتـب الذي يدفع لهم.
- لا يجب أبداً المـزاح بالأيـدي ضـمن نطـاق العمـل. ويفضل اختيـار الوقـت والمكان والشخص المناسب عند المـزاح، ولـيكن ذلـك بظـرف ودون إيـذاء لمـشاعر الآخـرين، وبـشكل يحـترم حـدود الـنفس وحـدود الآخـرين (بـلا مبالغة).

- بالنسبة للضحك، فالصوت العالي غير مقبول أبداً للرجال ولا للنساء ضمن بيئة العمل، ويفضل أن تكون الضحكة مختصرة وطبيعية وبسيطة وغير مبالغ فيها.
- إحرص على الظهور دائماً كمحترف بقدر الإمكان لذا عليك بمراعاة أساسيات النظافة الشخصية والهندام المرتب الوسيم والرائحة الطيبة. وتذكر أن الملابس ذات الألوان المتضادة والفاقعة غير محببة، كما أن التبرج الزائد "المكياج الثقيل والعطور القوية" للنساء لا تناسب وبيئة العمل.
- أعط كل من عمل معك في مشروع أو فعالية التقدير الذي يستحقه.
- كن مرناً دائماً، لأنك حينما تؤقلم نفسك بحسب ما يطلب منك من مهمات فإن ذلك يكسبك سمعة جيدة.

في الاجتماعات:

عند اجتماعك بأحد، انتبه لسلوكياتك في التواصل اللفظي وغير اللفظي. وهذا يشمل:

- المصافحة الفعالة المؤثرة وبادر بها إذا كنت أنت المضيف أو صاحب السلطة في الموقف.
- تقديم السيدات سواء في الدخول إلى مكان الاجتماع، أو النزول من السيارة أو التعريف.
- النظر في عيني الشخص الآخر أثناء الكلام لأنه يزيد من مصداقيتك، ويجعل الآخرين يرتاحون إليك. كما أنه ينم عن الثقة بالنفس واحترامك لضيوفك والمناسبة التي تجمعكم.

- التعارف ويكون ذلك بعمل المقدمات المختصرة للموضوع أو المناسبة لأن ذلك سيعزز انطباعاً مهذباً ولطيفاً عن شخصك، ويخفف من توتر الشخص الذي أمامك.
- تذكر أسماء الأشخاص الذين تتعرف عليهم، واكتب ملاحظات عن الآخرين كي تتذكرهم.
- إبقاء بطاقاتك الشخصية دائماً في حوزتك.
- عدم التحدث أو الضحك بصوت عال وعدم التفوه بما يقلل من احترام الشخص المقابل أو المناسبة التي تكون فيها.
- إغلاق الهاتف الخلوي أثناء الاجتماعات والمؤتمرات واللقاءات المهنية، لأن ذلك دليل على احترامك للموقف والأشخاص الآخرين.
- الاستئذان قبل الشروع بالتدخين لأنه قد يضايق الآخرين ويظهر بمظهر لا مبال وغير راق، أو أخرج أثناء الاستراحة للقيام بذلك.
- عدم مقاطعة غيرك أثناء كلامه واستمع جيداً لما يقال في الجلسة، حتى تتمكن من الإجابة إذا ما سئلت فجأة، وبذا تظهر اهتمامك ومتابعتك وجدارتك.
- إن لم توافق غيرك في رأيهم، فمن حقك دائماً أن تعبر عن ذلك، ولكن كن حذراً وذكيا في الكلمات التي تختارها، حتى لا تشعر الشخص المقابل بأنك تختلف معه شخصياً، وإنما تعبر عن رؤيتك المختلفة بعض الشيء للأمور، وتذكر أن تثني عليه من خلال سياق الحديث في موضع آخر حتى تقلل من الحساسية.

في التحدث في الهاتف:

- مراعاة آداب الإتيكيت أثناء التحدث في الهاتف أمر مهم جداً، فالثلاثون

ثانية الأولى من أي مكالمة هاتفية، تعبر عن شخصيتك وثقافتك وذوقك العام، حتى لو لم يرك المتحدث، لذا حاول أن تكون الإنطباع الإيجابي عن نفسك من خلال نبرة صوتك، أسلوبك في الكلام، ونسبة التركيز التي تظهرها. انتبه لهذه النصائح المهمة:

- عرف عن نفسك بأسلوب واثق لطيف وبدون تكبر.
- تكلم بصوت واضح هادئ وبسرعة معتدلة، وتأكد من تمكن الطرف الآخر من سماعك.
- ليكن أسلوبك لبقاً في الحديث مع الناس، فطريقة كلامك تشكل ٨٠٪ من الرسالة التي تقولها، وبذا فأنت تعتبر من أهم نقاط التواصل بين الشركة التي تعمل بها وجمهور العملاء.
- خذ نفساً عميقاً قبل رفع سماعة الهاتف، حتى تظهر الطاقة والتأثير في صوتك.
- حاول أن تبتعد عن كلمة "لا أعرف" فهي تنهي أي مجال للتواصل والتفاهم، وإن كنت لا تعرف الإجابة عن استفسار المتصل، قل له أن المعلومات غير متوفرة الآن بين يديك وبأنك ستعاود الاتصال به لإجابته، وتأكد من أخذ المعلومات الصحيحة عن المتصل ورقم تلفونه، وأصدقه الوعد ولا تتأخر عليه.
- معاودة مكالمة الأشخاص الذين هاتفوك أثناء غيابك في أسرع وقت ممكن.
- لا تخرج عن نطاق محادثات العمل، ولا تسهب في الكلام بدون سبب.
- لا تبقِ الآخرين على الهاتف لمدة طويلة.

- استمع جيداً للطرف الآخر، وأظهر المصداقية والاهتمام بمن تتكلم معه، وإن كان هناك شيء بين يديك، اتركه حتى تفرغ من المكالمة، لأن ذلك ينعكس على تركيزك وقدرتك على التواصل.
- ركّز على أن تكون النتيجة النهائية للمكالمة إيجابية، أي افتح المجال في نهاية المكالمة الهاتفية للمزيد من التفاعل، قم بالخطوات التالية في الـ ٣٠ ثانية الأخيرة من كل مكالمة لأنها تحدد رأي الطرف الآخر عنك وعن الخدمة التي تقدمها:
  ١. اشكر المتكلم.
  ٢. لخّص حل المشكلة أو الأمر محور الحديث.
  ٣. استخدم عبارات تشجيعية لمعاودة الاتصال أو لزيارة موقع الشركة.

في المراسلات:

تعتبر المراسلات سواء البريدية أو الإلكترونية مهمة جداً مهما كانت علاقتك مع الطرف الآخر، فهي تحدد النظرة العامة عنك ومستوى اللياقة التي تتمتع بها والتي قد تجذب أو تبعد الناس عن التعامل معك. واحرص على الأمور التالية:

- ضع عنوانا لمراسلاتك دائما، يشمل موقع الشركة، الهاتف، الفاكس، العنوان البريدي، وعنوان البريد الإلكتروني e-mail أو موقع الويب Website إن توفر. إن كنت تعتقد بحاجة ماسة للوصول إليك بالنسبة للعملاء المهمين جداً، أضف رقم هاتفك المتنقل، أو الهاتف المتنقل الخاص بالشركة، حتى يتمكن العميل من الوصول إليك عند الحاجة.
- اجعل أول فقرة ذات معنى وجاذبية لاهتمامات الطرف الآخر.

- تأكد من الموقع الوظيفي الذي يشغله الشخص الذي نود مراسلته، وخاطبة بما يناسب منصبه الوظيفي.
- احرص على أن تكون مراسلاتك خالية من الأخطاء الإملائية والنحوية حتى لو كانت رسالة إلكترونية.
- ضع توقيعك في نهاية كل رسالة وكذلك أرقام هاتفك والفاكس والعلامة التجارية للشركة.
- استعمل كلمات حيوية إيجابية وغير سلبية.
- في حالة انقطاعك عن العمل لإجازة أو سفر، احرص على تحويل مراسلاتك لشخص قادر على متابعة الأمور أثناء غيابك.
- استبعد الجمل الطويلة، أو العبارات الشخصية في مراسلاتك المهنية.
- استعمل نموذجاً واضحاً في مراسلاتك، وخصص صيغة مدروسة لتستعملها حسب المناسبة، كالدعوات، والتهاني والتبريك وغيرها.

تذكر أن أول ٥ ثوان من أي لقاء كافية لتترك انطباع عام عنك في عيون الناس.

تواصل وكن إيجابياً وواجه مخاوفك

"حياتي هي صلاتي، والذي يعيش عيشة صالحة، لا يخاف على الإطلاق"

"الحكيم كونفوشيوس"

"لكي تصبح شجاعاً، تصرف كما لو كنت شجاعا. وعندها فإن الشجاعة تطرد الخوف من نفسك وتصبح شجاعاً فعلا"

"وليم جيمس"

مخاوف الجماعة الإنسانية المتمثلة في آفات حياتها، وحواجز تقدمها كجماعة، هي مخاوف نافعة وحافزة. فالإحساس بها جماعي. ومقاومتها مقاومة جماعية، والجهود الإنسانية كلها في تعبئة مستمرة لمناهضتها وتلافيها، ومن ثم فهي لا تنال من طمأنينتنا، لأن الإجماع الإنساني على مجاوزتها، يحمل إلينا الايناس .. أما المخاوف المهلكة، فهي تلك التي تنتاب الأفراد، وتنهش أفئدتهم. تلك التي يحملون وحدهم مفازعها، وتجعل منهم مأساة محزنة.

صحيح أن في طبيعتنا الإنسانية قدرا من الحاجة إلى الخوف، نحاذر به الأخطار ونتقيها، ونتوخى به سلامة خطانا وأمن مصيرنا. لكن هذه الحاجة ينبغي أن تلبى بحكمة، وعلى أضيق نطاق، حتى لا تتحول إلى آفة مهلكة.

ما تحتاجه نفسك من الحذر، يجب ألا يجاوز حده. وعليك أن تفرق دائماً بين الحذر النافع الذي تقتضيه غرائزنا السوية، والخوف المغلق الذي تفرزه الأوهام وتعقيدات العيش.

فلا تخش انفعالاتك أو عواطفك، ولا ترهبها، حتى لو كانت متعبة مكدودة. لكن ادرسها، وابحثها، وفكر فيها. سيطر عليها، واحكمها، وتحكّم فيها، ثم حولها لمنفعتك ولنفع الآخرين.

يقال أن رجلاً كان يخاف البرق ويخشى رؤيته. فبدأ يدرس الكثير عن البرق. وشيئاً فشيئاً عرف كيف يصوره من زواياه المختلفة. فتعلم كيف يفرق بين الومضات المتكررة الأخاذة، عمودية كانت أم أفقية. وبذلك تلاشت مخاوفه من شر أنواع العواصف البرقية – وأصبح الشيء الذي يخشاه ويرهبه، هوايته المفضلة. ولشدّ ما كان يسرّه ويثلج صدره أن يخرج إلى شرفة منزله في أثناء العواصف الرعدية الرهيبة ويصور وميضها وبريقها، حتى لقد ظنه أحد أصدقائه أنه أصيب بلوثة في عقله. ولكن كان العكس هو الصحيح. لأنه يعد ذلك أخذ يكتب ويبيع لمجلات مختلفة موضوعات شائعة عن البرق والرعد. لقد حوّل خوفه إلى هواية فيها كثير من النفع، وفيها ربح وفير.

كان هناك شاباً أخوف ما يخافه هو أن يفقد وظيفته، مع أنه كان على درجة من الثقافة لا بأس بها. ولكنه راح يدرس الإجراءات والشؤون التي تتعدى حدود اختصاصه. واشترك في تدريب بالمراسلة خاصة بالمحاسبة وطرق التجارة. وقد أصبح بعد ذلك رجلاً حراً يستمتع بعمله كأحسن ما يكون الاستمتاع. لا يوهمه خوف، ولا يخيفه وهم. وقد تعلم فيما تعلمه أنه في حالة ما إذا فقد عمله أو وظيفته – وهو الرجل الحاذق – فإنه حتما سيجد وظيفة أخرى أحسن وأفضل في انتظاره، وبأسرع مما ينتظر.

وبنفس هذا الأسلوب يمكن التغلب على جميع الذهانات العقلية الانفعالية والسيطرة علينا. إنك لن تحتاج إلى أكثر من أن تدرس الأشياء التي تخافها وترهبها. جزئها وخذ كل جزء منها على حدة. ابحثها، وافحصها، ودقق الفحص

فيها. عندئذ ستتحوّل أحزانك ومتاعبك ومخاوفك إلى ما يفيدك ويعود عليك بالنفع الجزيل.

وفي إمكان كثير من العُصابيين أن يبنوا من جديد خلقهم وطباعهم. وفي إمكانهم أن يعيشوا عيشة هنية رضية إذا عرفوا كيف يكشفون عن الحقائق التي توضح لهم تركيب المخ والأعصاب، ووظائفها، ومبادئ علم العقل الظاهر والعقل الباطن بمستوياته المختلفة.

إن التقلب العاطفي، والطيش، والتردد، كثيراً ما يكون ملفتا للأنظار. وبوسع المرء أن يوفّقها مع طول موجة ذهنية أخرى، كي يمضي باتجاه النجاح.

ويبدو أن بعض الناس سرعان ما يتألمون ويتوجعون، وتتفجر دموعهم حزناً وكمداً، ويطفقون يبكون ويعولون لأخف لوم، ومن أقل تأنيب. ثم يظهرون من جديد الاحتقار والازدراء والتشفي. ثم يخففون عن أنفسهم ويفرجون عنها بعصفات عنيفة، وهبات قاسية من السخط والحنق والغضب. وهكذا ينقلب السرور إلى حزن، والبهجة إلى هم وكرب، والفترات الطويلة من السعادة تتبعها غمرة من المكاره، وحالة من حالات اليأس وانقباض النفس.

هذا الضرب من الطبع المتقلب، الدائم التغير، يتكشف دائماً في نواحي نشاطهم. إنهم إما أن يكونوا سعداء دائبي الحركة، وإما أن يكونوا غير قانعين، بطرين، مع خمول وعدم حركة. إنهم عطوفون ودودون في بعض الأحيان، نفورون، ثقيلو الدم أحيانا أخر. إنهم على حالات وأمزجة تدعو إلى عدم الاعتماد عليهم، أو الوثوق بهم، أو الركون إليهم. بسماتهم يعقبها عبوس، ويتبعها تجهم. ويقف أصدقاؤهم ومعارفهم حائرين حيالهم لا يستطيعون لهذا التقلب تفسيراً. وهكذا يتحول الكثير من أمثال هؤلاء الناس إلى "خلان يتلونون مع الزمان". إنهم لا يكادون يحبون بدون معيار، حتى يكرهوا بأسرع ما يمكن بدون سبب أو مبرر.

من الخير أن نذكر جيداً أن شيئاً تافهاً قد يحطم كيان الإنسان ويضعضع بنيانه. ولذلك ينبغي علينا أن نتحاشى إثارة أصدقائنا ورفاقنا، ونتجنب استفزازهم، أو نجرحهم، أو خدش شعورهم مادام ذلك في وسعنا.

حين تصادف شخصاً مغيظاً، فقد اتزانه، عليك أنت أن تظل رزيناً، ثابتاً، عديم الاكتراث، وأن تضع أعصابك في ثلاجة — إن اضطرك الأمر لذلك.

إنه من الخير لنا، بل من المحتم علينا، أن نسمو بعقولنا، ونرتفع بمشاعرنا، حين نحاول أن نوفق بين مشاكلنا في الحياة، وبين أسلوبنا في المعيشة بالنسبة إلى الحياة العاطفية لمن نعاشرهم أو نعيش معهم أو نرتبط بهم في المعاملات.

والأمراض العقلية العاطفية كالخوف والبغض والكراهية والحب والثأر والتظاهر الكاذب، مدعاة للحيرة والارتباك والوهم. والخوف على رأس القائمة، فعند كثير من الناس أوهام من الخوف تملأ أذهانهم، وتسيطر على رءوسهم، كالخوف من الإخفاق، وضياع المستقبل، والخوف من الزحام، والخوف من الجراثيم. هذه المخاوف بجميع صنوفها وأشكالها، يتحتم علنيا أن ننتزعها من نفوسنا. ونتخلص ونتحرر منها جميعاً. كما يتحتم علينا أن نعمل على ألا يكون للبغضاء مجال في نفوسنا.

مهارات التواصل والشخصية الجذابة

النور الذي يلمع في عينيك تأتي به النار التي تضطرم في صدرك.

"بيرون"

قد تصادف في حياتنا أشخاصاً يملكون علينا عواطفنا يتمتعون بشخصيات جذابة مؤثرة تترك في نفوسنا وفي قلوبنا أثراً ملحوظاً، فما هو الشيء المميز الذي يمتلكه هؤلاء الناس ولا يمتلكه غيرهم؛ وما هو سر"الكاريزما" — الشخصية التي يتمتعون بها؟

ترجع أصول كلمة "كاريزما" إلى اللغة اليونانية القديمة، وهي تعني "هبة أو موهبة إلهية". والكاريزما تتمثل في "الشخصية الجذابة المؤثرة" التي تملك القدرة على التأثير الإيجابي في الآخرين عن طريق التواصل معهم فكريا وعاطفياً. بحيث يشعر الشخص المقابل بالراحة والاطمئنان إلى الشخص الكاريزماتي ويفتح له ويثق به. ويعتقد العلماء والحكماء أن "الكاريزما" هي صفة فطرية تولد مع الإنسان. بينما يرى بعض علماء النفس المعاصرين والعاملين في مجال التدريب مثل د. تونث اليساندرا، في كتابه، "كاريزما"، أن الكاريزما صفة يمكن اكتسابها وتعلمها، وذلك عن طريق زيادة وعي الفرد بذاته وبمشاعره وانفعالاته، وربط ذلك بقراءة حاجات الآخرين وانطباعاتهم، والعمل على تحسين أسلوبه في التواصل معهم، بما يزيد من انجذابهم له مما يمكنه من التأثير بهم.

"الشخصية الساحرة" هي الروح التي تبعث الطاقة العاطفية المؤثرة في

الجمهور على المستوى الفكري أو الحسي أو الانفعالي بواسطة التواصل البصري، نبرة الصوت ودرجته، المهارة الخطابية الملامسة لحاجة الناس، الهيئة ولغة الجسد والحالة التي تسود الجو العام.

وأهم ما يميز الأشخاص الذين يملكون "الكاريزما" – الشخصية الساحرة – هي الدرجة فوق الطبيعية من الثقة بالنفس. والكاريزما لا تقتصر فقط على أسلوب المهارات التواصلية المميزة والفطنة وسرعة البديهة، والصوت الواثق الهادئ، والنظرات الحازمة المباشرة، بل هي كل ذلك معاً جسداً في روح واثقة عارمة وملامسة لآمال الناس. وقد يرغب الكثيرون في إظهار هذه الخصلة أمام الناس، لمحاولة التأثير عليهم أو لإظهار السلطة، ولكن الفرق الحقيقي بين الشخصية الكاريزمانية والشخصية التي تدعي الكاريزما بهدف السلطة، هو الشعور الحقيقي مع الناس، فمجرد ظهور هذا الشخص أمام الجمهور، يشكل تلبية لحاجة إنسانية في نفس كل واحد من جمهوره، كالأمل والاستقرار، والنجاح، وتحدي الصعاب وغيرها. فعندما نستمع لشخص عنده "كاريزما" فإنك تشعر بانجذابك إلى الأصالة والرزانة التي يمثلها، وتتأثر مشاعرك بما يقول وبالطريقة التي يطرح فيها أفكاره دون أن تعي ذلك، حتى أنك قد تجد نفسك مستعداً لعمل ما يطلبه منك تلقائياً، لشدة موافقتك له.

وتكمن قوة الشخصية في القدرة على السيطرة على القدرات التفكيرية والعاطفية والانفعالية للجمهور.

يقول د. أليساندرا أن هناك سبع مكونات للشخصية الكاريزماتية، ويمثلها بسبع كؤوس بعضها فارغ، وبعضها متفاوت في درجة امتلائه. وثمة شخصيات سياسية بارزة ذات كاريزما عالية جداً مجدها التاريخ، لمساهمتها في تحقيق تغييرات جذرية في العالم وفي حياة الكثير من الناس. هؤلاء الأشخاص تكون كؤوسهم السبعة قريبة من الامتلاء التام إلا أنه نادراً ما

يحدث ذلك. ويشرح د. أليساندرا أنه كلما عملت على تطوير نفسك ومهاراتك ازداد امتلاء كؤوسك السبعة، وبالتالي ازدادت شخصيتك كاريزماتية. وهذه الكؤوس أو المكونات السبعة للكاريزما هي:

❖ القدرة على بث رسالات غير لفظية للآخرين بشكل لاشعوري، وذلك عن طريق جعل الشخص الآخر يفهم ما تريد أن تقوله بدون الحاجة للكلام. كما يلعب المظهر والتصرفات دوراً أساسياً في تأثيرك على غيرك وإعطائهم الانطباع الذي تريدهم أن يأخذوه عنك.

❖ الشخصية المقنعة: وهي القدرة على تبسيط الأمور المعقدة بحيث يستطيع أي شخص أن يفهم ما تريد. ولكي يتحقق لك ذلك عليك أن تثقف نفسك، وتكون نشيطاً، طموحاً، وواثقاً من نفسك وقدراتك.

❖ مهارة التواصل بشكل فعال مع الآخرين والقدرة على الاتصال معهم عاطفياً وفكرياً. يمكن أن يطور الشخص مهاراته التواصلية والاجتماعية حتى يزيد من شعبيته وجاذبيته، وذلك بالتدرب على التعبير عن نفسه وأفكاره بوضوح دون إيذاء لمشاعر الآخرين، مع الحفاظ على إظهار الاحترام والتعاطف الصادق مع الآخرين. كما أن سرعة البديهة، واللباقة في الكلام والتصرفات، والحكمة والأصالة في التفكير يزيد من الجاذبية والتأثير.

❖ مهارة الاستماع الجيد للآخرين: بالرغم من قلة ممارسة مهارة الاستماع الجيد في حياتنا، إلا أن الاستماع ضروري جداً في عملية التواصل لأنه يمكنك من فهم الآخر بالشكل الصحيح والتحدث معهم باللغة التي يفهمونها، مما يشعرهم بأنهم متميزين في حضورك فيتأثرون بما تقول.

❖ القدرة على استعمال المساحة والوقت بشكل حكيم في تحديد مدى قربك من الآخرين وبعدك عنهم واحترام خصوصياتهم، وهذا أمر أساسي في بناء

علاقاتـك مـع الآخـرين ... أو هـدمها! فالـذكاء يكمـن في اختيـار الوقـت والشخص المناسب لكل موقف، حتى يكون تأثيرك أقوى.

- القـدرة علـى التـأقلم مـع الآخـرين عـن طريـق فهـم شخـصياتهم وطريقـة تفكيرهم، مما يزيد من كفاءتـك في الاتـصال والتعامـل وبالتـالي انـسجامهم معك، بما لا يتعارض مع القيم والأخلاق، ولا يلغي شخصيتك. واحـذر مـن اللجوء إلى التقليد الأعمى للآخرين.
- بُعد النظرة: إن كنت تتمتع بنفاذ البصيرة، والقدرة على رؤية ما هو إيجابي ومفيد في الأمور، فإن ذلك سيقوي الصبر والتحدي في نفسـك نحو التغيير الإيجابي، حاول أن تستمع لأحاسيسك ولا تنكرها، إفهمهـا حتـى تـستطيع التعبير عنها بشكل واضح، فيتشجع الناس على تصديقك ويتأثرون بك.

في عـصرنا الحـالي، تعـد الكاريزمـا العنـصر المطلـوب للتميـز عـن البقيـة والنجـاح، فقـد ازدادت توقعاتنـا وارتفعـت مقاييـسنا الـتي تـصنف مـن خلالهـا وخصوصاً في المجالات المهنية. لذا احرص على صقل مهاراتك وتحسين أسـلوبك في التعامل مع الناس والمواقف والضغوطات. وإذا أردت أن تعرف ما إذا كانـت شخصيتك كاريزماتية، اسأل نفسك الأسئلة الآتية:

- هل لديك القدرة على التعبير عما تريد بلغة العيون دون أن تتكلم؟
- هل تمتلك مهارات الاستماع الجيد؟
- هل لديك القدرة على صياغة كلامك بأسلوب جيد مؤثر فيمن أمامـك علـى اختلاف فئات الناس؟
- هل لديك القدرة على الإقناع والتأثير فيمن حولك؟
- هل لديك القدرة على التكيف مع الآخرين وإيجاد الحلول العملية الذكية؟
- هل لديك القدرة على استغلال الوقت بفعالية نحو الإنجاز؟

- ❖ هل تستطيع قراءة مشاعرك بذكاء ومعرفة ما الذي تريده بالضبط، وماهية أهدافك؟
- ❖ هل تستطيع استشعار مشاعر الآخرين ومعرفة ما يحتاجونه؟
- ❖ هل لديك قدرة على التحكم بانفعالاتك وإظهارها بأسلوب إيجابي مؤثر في الناس نحو التغيير؟
- ❖ هل تتمتع بالحاسة السادسة، أو ما يعرف بالحدس وسرعة البديهة؟ كن فريداً في إيجاد الأفكار العملية الذكية لتطوير محيطك واصقل شخصيتك بحيث تبهر جميع من يعمل معك.

المزيد من الأفكار لرفع مستوى شخصيتك:

- ❖ عندما تتحدث، اجلس جيداً، وأبعد يديك عن وجهك. كن واثقاً مما تقول تكلم بوضوح وهدوء ولتكن لهجتك متفائلة. كن مقتنعا ومتحمسا لما تقول حتى تؤثر فيمن حولك. كن واثقا من نفسك وأشعر جمهورك بذلك. أما عند الوقوف قف بشكل مستقيم ومريح، ولا تهز قدميك أو تقضم أضافرك أو تلعب بقلم في يدك، حتى لا يستشعر الشخص المقابل لك بأنك متوتر أو خائف.
- ❖ عندما يتحدث إليك شخص: اجعله يشعر بأنك مهتم به وأنك مستمتع بالتحدث إليه، وابتسم في وجهه بين الحين والآخر. وعندما يتكلم إليك هز رأسك وأشعره بأنك مستمع لما يحدثك به، وحافظ على لغة العيون ونطاق التعبير بينكما.
- ❖ عندما تتحدث إلى مجموعة: كن واثقا من نفسك ومرتاحاً لمن حولك وللمحيط الذي توجد فيه، وغيّر موقعك بين الحين والآخر لتشعر الجميع بوجودك.

❖ أعطِ الآخرين انطباعاً جيداً عن نفسك منذ لقاءك الأول بهم. فقد تكون هذه فرصتك الوحيدة لتثبت شخصيتك أمامهم. حافظ على لغة العيون بينك وبين محدثك، لأن هذا سيساعدك على التقرب منه. استمع جيداً له، فذلك سيشجعه على التحدث معك بأريحية والوثوق بك وبالتالي يسهل عليك إقناعه.

ولزيادة التوضيح، يؤكد العلم الحديث **أن سحر الشخصية هو مزيج من الصفات الفطرية التي يخلق بها الإنسان، والصفات المكتسبة التي يمكن أن يتعلمها من خلال المعرفة والممارسة، فيمكن لأي شخص أن يتميز بشخصية مؤثرة إن امتلك مفاتيحها.**

إن أبسط أفكارك وكلماتك وتأملاتك وقراراتك وأعمالك لتشكل في النهاية شخصيتك التي يعرفك من خلالها الناس من حولك، وجميع تلك المعايير تتعاون على تكوين ما تملكه من حضور ونفوذ تترجمه في كل لحظة تصرفاتك وذاتك المتميزة.

أنت الآن بشخصيتك الراهنة، وليد أفكارك السابقة، وأقوالك وأفعالك الماضية، وجميع تجاربك في الأمسن وإن لأفكارك وأقوالك الآن، اليد الطولى في نسج شكل مستقبلك القريب والبعيد، فإن تعلمت أن تتحكم في تلك العوامل، فستكون السيد الذي يملك زمام الأمور مما يضع بين يديك سلطة التحكم بشخصيتك ومن ثم تأثيرك ونفوذك في المجتمع، لتصل إلى تحقيق ما تطمح إليه وتحصيل ما تود تحصيله.

يقول إيليا اهرنبرغ: "نحن نتطور في كل لحظة، وكل دقيقة، وكل ثانية. إن الحياة نفسها تدور بلا انقطاع .. وواجبنا في الحياة أن نسير دائماً إلى الأمام نحو الخير .. ومهما قصرت خطواتنا، ومهما واجهتنا العقبات، ومهما

وطئنا الأشواك، فلا ينبغي أن نرتد إلى الوراء، وإذا حدث أن تقهقرنا، فلكي ننشد طريقاً آخر نمضي فيه إلى الأمام".

◆ حقق الشخصية التي تحلم أن تكونها

ما هي صفات الإنسان الذي تريد أن تكونه حقيقة؟ .. ذلك الإنسان المثالي الذي يعيش في مخيلتك. بادر إلى رسم صفات الشخصية المشتهاة، ومن الأفضل أن تدون تلك الصفات. ولن يقاوم رغبتك هذه سوى شخص واحد، إنه أنت بالذات، أو "الانا" المتغطرسة في داخلك. فاحزم أمرك وانبذ التردد والمقاومة جانبا لكي لا تقف في الطريق المسدود. وإذا ما قلت بتصميم "أريد أن أتغير، وسأتغير لا محالة" ثم طفقت تردد مؤكدا كل يوم "ها أنذا أقترب من شخصيتي المثالية تدريجيا"، عند ذلك يصبح كل شيء ممكنا.

احتفظ بتلك الصورة الجذابة عن نفسك ولتكن واضحة في مرآة عقلك، وانظر أيضا إلى نفسك في المرآة – المرآة العادية هذه المرة – وحدث نفسك بقصد محاسبتها والسيطرة عليها وتعويدها على اكتساب صفات الشخصية الجديدة وقل لها: أنك تزداد تقدما وتطوراً نحو الأفضل، نحو الصفات المثالية التي طالما حلمت بها.

يكاد يكون هم كل إنسان تقريبا هو السير قدما نحو الشخصية التي تخيلها وارتضاها، يستوي في ذلك الفرد والمجموع، وهذا هو سر التطور نحو الأفضل. ولعله من المفيد أن نتذكر أننا كمجتمع حضاري متقدم، لم نبلغ ما بلغنا إليه اليوم من رقي إلا بسبب الشخصية الخيالية الذاتية التي سبق وتصورناها وسمحنا لها أن تسيطر على على عقولنا في الماضي: ألم تر أن الخيال والعلم في سباق لا متناه، الأول يرسم صورا للمستقبل، فيسارع الثاني لتحقيقها. وكلنا يعلم أن معظم أحلام الماضي أصبحت حقائق الحاضر البدهية.

وإذا كنت ترى نفسك فاشلا وغير محبوب اجتماعيا ولا تتمتع بمظهر جذاب لائق وغير ناجح في الحياة والمجتمع، أو كنت تشعر أنك كسول قانع ينتهي طموحك عند تحصيل خبز يومك. فبادر فوراً إلى إحداث تغيير جذري في سلوكك ومشاعرك، وتسلح بالثقة والجرأة واطرح جانبا كل تلك الأفكار السلبية السوداء لتحصل على خيال نظيف للمرحلة الإيجابية المطلوبة.

وابدأ برسم الخطوط الرئيسية للشخصية الإيجابية الشجاعة الطموحة التي طالما كنت تتخيلها في سرك. حاول أن ترى نفسك واثقا متفائلا دائم الابتسام ومتمتعاً بالصحة واللياقة قريبا من كل الناس مختلطا بالمجتمع وأن ما تملك من المال يكفي لتحقيق حياة كريمة لائقة.

❖ ادخل تغييرات جذرية على حياتك

إن إحداث تغييرات واسعة متكررة في حياتك وطرق معيشتك ستجعلك أكثر إيجابية، وهذا الأمر يمكن أن يحدث بواسطة طرق عدة، مثلا: غير ترتيب المفروشات في غرف منزلك حينا بعد حين، ولا بأس باستبدال الديكور العام للمنزل بآخر مختلف عنه. غير من هندسة حديقة المنزل. رتب المكتبة بشكل جديد. حاول أن تذهب إلى مقر عملك بطريق مختلفة عن الطريق المعهودة وبوسائل نقل مختلفة، أو سيرا على الأقدام إن كان ذلك ممكنا. تناول طعامك في مطاعم جديدة ونوع الوجبات، أو تناول أطباقا جديدة من الطعام. أكثر من القيام بالنزهات ولتكن في أماكن مختلفة في كل عطلة من عطل نهاية الاسبوع. ولا بأس أيضا بتغيير الجريدة التي تلتزم بقراءتها، أو مجلتك الدورية، شاهد برامج منوعة في التلفزيون.

إن الرجال بدأوا بمجاراة النساء في اقتفاء أثر الأزياء الجديدة في كل شيء: تصفيف الشعر والثياب والأحذية .. فبادر إلى تغيير ثيابك في كل

الفصول وتأكد من أنها تمت بصلة معقولة للأزياء الحديثة. وإذا كنت متعودا على ارتداء الثياب الرصينة ذات الألوان الداكنة فاستبد لها بثياب أخرى زاهية الألوان.

احرص على استغلال إجازتك السنوية بشكل يمنحك أكبر قدر من التغيير، ولا يكفي أن تقضي هذه الإجازة في أماكن مختلفة فقط، بل حاول أن يكون شكل قضاء الإجازة مختلفا أيضاً.

وإن كان باستطاعتك السفر إلى الخارج فلا تتردد، وتذكر أن هناك كثيراً من الأماكن والبلدان الجميلة. إن السفر والسياحة اليوم أرخص من أي وقت مضى وأكثر سهولة وإغراء، فأنت مواطن في هذا العالم ولك الحق أن تتجول فيه بحرية.

إن التغيير والتنويع من أهم مصادر الحيوية، فالتغيير يعني شيئا جديدا، والنفس بطبيعتها تتلهف لكل ما هو جديد وتنفر من الرتابة المضجرة. فاستعن ببراعتك ومخيلتك لتهيئ نفسك لمزيد من التغيير الذي يقربك كثيرا من الشخصية الإيجابية.

◆عزز ثقتك بنفسك

إن قلة الثقة بالنفس أمر شائع، وكلما أسرعنا بالتخلص من هذه الآفة كلما كان ذلك أفضل. فنحن بدون الثقة بالنفس أشبه بأنصاف الأحياء، لأنه سيفوتنا كثير من مسرات الحياة وبهجتها.

إليك بعض الوسائل المضمونة النتائج لاكتساب الثقة التامة بالنفس:

- اكتب جدولا بمزاياك الحسنة وما قمت به من أعمال مجيدة. ثم تصفح هذا الجدول يوميا لمدة اسبوعين، ثم مرة واحدة في الاسبوع، وتذكر أن ما سبق وفعلته في السابق يمكنك تكرار القيام به الآن، بل وبشكل أفضل.

- الجأ إلى استعمال طريقة الإيحاء الذاتي. قل لنفسك في كل ليلة، عشرين مرة على الأقل قبل أن تغفو: "أنني أتقدم في ثقتي بنفسي أكثر وأكثر، كل يوم وبكل الطرق".
- التحقق بمدرسة في صف خاص لتدريس المحادثة العلنية (الخطابة والمناظرة والإلقاء والنقاش العام). إن التجارب أثبتت أن معظم الناس يشعرون بازدياد ثقتهم بأنفسهم عندما يتبعون هذا النظام من المحادثة ولو لفترة قصيرة وبوجود عدد قليل من الحضور مرة في الاسبوع.
- ردد جهرا على نسق المعادلة التالية: "أنني أنا، .....، إن لي كل الحق تجاه شخصيتي، لأكون أنا نفسي، ولا جاهر برأيي، ولأرفع رأسي عاليا أمام الآخرين، ولأكون أنا نفسي".

❖ طور امكاناتك

لا تنسى بأنك تملك العديد من الطاقات الكامنة والمواهب الخام التي لم تتبلور بعد، والتي لا علم لك بوجودها على الإطلاق.

إن الإنسان العادي يتمتع بمصادر قوى كثيرة غير مستغلة، وإن من واجبنا أن نطور مصادر القوى هذه ونطلقها من عقالها ونساعدها على التحرر والنمو. وإن إحدى وسائل تحقيق هذا الأمر، السعي دائما لتعلم أشياء جديدة. فادرس موضوعا جديدا كل عام أو عامين، ونم معلوماتك ومفرداتك، واستزد من الثقافة ما أمكنك، وذلك بقراءتك كتاب جدير بالاهتمام. التحقق ببعض مؤسسات الأبحاث والدراسات المفيدة. اعمل على تحسين نطقك وصوتك وأدائك وطريقة حديثك.

وكلما ازداد استعمالك لعقلك، كلما قلت أخطاؤك وارتفع شأنك ورجح تفكيرك وزادت ثقتك بنفسك. فالقوى التي تطورها والمواهب التي تصقلها،

والمعرفة التي تكتسبها، تختزن في أعماق وعيك وذاكرتك، في عقلك الباطن، بعد أن يتمثلها عقلك الواعي الظاهر، وهي تتقاطر لتلبيتك تلقائيا حين الحاجة ووقت المناسبة. فإنه لا يضيع علم عبثا ولا تذهب معرفة سدى.

وإلى جانب إمكانات العقلية، فإن لديك كثيرا من الطاقات الدفينة الأخرى. فإذا ما بذلت جهدا مشفوعا بالرغبة والتصميم فبإمكانك أن تحسن من صحتك ومن لياقتك البدنية، وربما تمت لديك بالمثابرة، كافة ضروب المهارات والقدرات.

والسر في إمكانية تحقيق هذه الأمور هو أن تعتقد بوجود تلك القوى فيك وجودا كامنا، ثم تمنحها فرصة للظهور. وازدياد ظهور هذه القوى يعني مزيدا من التقدم نحو شخصيتك الإيجابية.

◆ الإيجابية في الصوت والحديث

إن معظم ميزات شخصيتنا تظهر من خلال الأحاديث التي نتبادلها مع الآخرين. لذلك فاحذر الخوض في الكلام التافه المبتذل، وتجنب اللهجة المحزنة الكئيبة والصوت الذي يشبه الأنين. وعود لسانك على النطق بلهجة مستساغة، وطعم أداء حديثك بالحيوية والسلاسة. وتجنب التذمر والتأفف والنقد الجارح والتوبيخ والاستعلاء ما استطعت إلى ذلك سبيلا. وليكن حديثك مفعماً باللطف والكياسة، ولون كلامك بمعاني الصداقة والمحبة والتسامح.

◆ ابتسم دائما

إن جاذبية الإنسان تزداد عندما يبتسم. وإن الابتسام الدائم يجعل السنين تمضي مسرعة دون أن نحس بثقلها ومرارتها. والابتسامة تجعلنا محبوبين في نظر الآخرين، وهي تجمل طلعتنا وتحسّن مظهرنا، تماماً كالرونق

الذي يحدثه ارتداء ثوب جديد أنيق أو تسريحة شعر جميلة. ولعل مفعول الابتسامة يجاري، بل يفوق، مفعول وردة نضرة نزين بها صدرنا.

فتعود أن تبتسم بسهولة وطلاقة، وهي عادة من السهل اكتساب ببذل مجهود قليل أول الأمر، وأول ثمار هذه العادة هو قطع دابر الكآبة والانعزالية والسلبية.

جمود المشاعر يبدّد الأصدقاء ويعزل الفرد

لا تجرحي التمثال في إحساسه

فلكم بكى في صمته تمثال

"نزار قباني"

يبدو أن بعض الناس يكمنون فيضاً غامراً من المشاعر والأحاسيس والانفعالات الداخلية، لكنهم لا يستطيعون التعبير عنها، لأسباب عديدة ومختلفة.

إن هنالك فئة، آخذة بالتكاثر، ذات أحاسيس متبلّدة جامدة، قد فقدت ردّات أفعالها إزاء الأحداث المحيطة، فلم يعد يعنيها التعبير عنها، لأنها لم تعد تشعر بها، كما أنها لم تعد تشارك الآخرين أفراحهم وأتراحهم، فوقعوا في حالة تبلّد وجمود في المشاعر والأحاسيس.

فتجد من قد استوى لديها وجودها في عزاء أو فرح، وهي تحاول جاهدة أن تعرف السبب في جمود مشاعرها، إذ أنها فقدت كثيرين من حولها جراء صعوبة تأثرها وإظهار مشاعرها للآخرين بصورة حقيقية.

وقد تجد من أصبحت فاقدة للمشاعر، وتتجنب مخالطة الآخرين، خشية أن توصف بعبارات مؤذية.

وتجد شاباً يقول أنه يعتبر ما يجول بخاطرة، أثناء حضوره مناسبة فرح أو ترح، هو أنه "مجرد شخص عادي"، لا تؤثر أحاسيسه ومشاعره في المحيطين به إذا ما حاول أن يعبر عما يشعر ويحس به. وهو يعتبر أن حياته

"جامدة" تسير وفق روتين يومي مكرور لا يتغير، وهو يشير إلى أنه قلما يخرج من حالته تلك، ويعتبر أن كثيرين من أصدقائه يعانون من الحالة نفسها، بمستويات مختلفة.

تقول إحدى السيدات أن ما يحدث لها يشابه ما يحدث للآخرين، ظناً منها أن الآخرين لم يعودوا يتأثرون بهذه الوجدانيات التي تنتابها.

وترى سيدة أخرى أن ما واجهته من صعاب في الحياة أثر عليها على نحو كبير، وجعلها تشعر، في معظم الأحيان، بأن فرحها بات كامناً في داخلها، وليس مشاركة الآخرين أفراحهم وأتراحهم، لذا ينبغي عليها أن تحسّن من شعورها الداخلي لتصل إلى توازن بين الحزن والفرح،

ويرى أحد الخبراء الاجتماعيين أن تباعد المسافات بين الناس واختلاف الثقافات وردات الفعل، فضلا عن تتابع الأحداث المحزنة والمفرحة، قد تصل بالإنسان إلى مرحلة التحفظ على مشاعره وأحاسيسه حيال الحزن والفرح. وهو يؤكد أن التغيير في أنماط الحياة، والذي طال العادات والتقاليد والثقافات، جعل الفرد كثيراً ما يمضي ولا يتوقف عند المشاهد المؤثرة.

ويبدو أن تنوع المشاكل وتعددها، أفقدا الناس الحس الإنساني، كما يشير أحدهم إلى أن ما يحدث يسهل ربطه بقضية عدم إحساس الآخرين بمن حولهم، كحدوث مشكلة بسيطة قد تتحول إلى قضية وخلاف كبير، نتيجة جمود المشاعر والأحاسيس.

ويضيف آخر أن النقلة السريعة في الحياة هي الأخطر على الوضع الاجتماعي القائم، الذي يرى أن العلاقات الإنسانية حل مكانها التوتر والحياة الافتراضية المبنية على التكنولوجيا، مما جعل الكثيرين يبدون شكوكهم إزاء المشاعر الحقيقية والصادقة.

ويوضح أحد اختصاصي علم النفس قائلاً: أن تبلّد وجمود المشاعر هو نتيجة حتمية لظروف تواجه الإنسان، تبدأ باللامبالاة والعجز عن التعبير، حتى تصل مراحلها العليا التي تومئ باكتئاب مؤقت ودائم يختلف من شخص إلى آخر. وإذا كانت المشاعر تمثل بوابة التواصل مع الآخرين، فيعني تراجعها أن يحل، بدلا منها، عدم الثقة بالآخرين.

إن هناك صدمات ومعضلات كبيرة قد يمر بها الإنسان ولا يستطيع تجاوزها، فينتج عنها اكتئاب مزمن يحتاج إلى علاج قبل تفاقمه. وإن في عدم التعبير عن المشاعر وتبلّدها وجمودها هروباً مجتمعياً من الإفصاح عما بداخله، غير أن على الفرد الذي يمر بهذه الحالة، أن يسعى إلى تغييرها، لكي تتغير معها نظرته إلى الأمور وتعود حياته إلى مجاريها الطبيعية.

تقول اختصاصية في علم الطاقة، أن تبلّد وتجمّد المشاعر والأحاسيس لا ينتج إلا عن أسباب تجعل صاحبها دائم التفكير في مكان وجوده، سواء في مناسبات الفرح أو الترح، ويندرج ذلك تحت ما يسمى بـ "مقام القلب". فالغدد الروحانية التي تغذي القلب، تمضي على نحو بطيء، مما يشعر المرء بتبلد في مشاعره، ويجعله بعيداً عن التعاطف مع الناس.

وحسب "علم الطاقة" فإن العلاج يكون من خلال "التوازن" في طاقة الجسم والعمل على تنشيط مقام القلب، عن طريق جعل الإنسان يقضي وقتاً مع كل ما يحبه، من الطبيعة، أو الموسيقى، أو التنفس الطبيعي، مع ضرورة اختيار ساعات الصباح الأولى لتحقيق تلك الأساليب.

ومن خلال ذلك، يستطيع الفرد أن يخرج من محيط العمل وأجواء الضغوطات والروتين اليومي، بحيث يجذب الطاقة الإيجابية، التي تساعد على تجديد نشاطه، وتعيد المشاعر إلى وضعها الطبيعي.

إن الفرد الذي يعاني من تبلّد وجمود في مشاعره، يحتاج إلى وقت مرتبط بطبيعة عمله وبالظروف المحيطة، وبسنوات معاناته، إضافة إلى معرفة الصدمات التي تعرض لها.

ومن الأمثلة بمكان أن يحاول الفرد، الذي يعاني من مراحل مؤقتة من تبلد المشاعر نتيجة ظرف ما، أن يعمل على تغيير روتينه، من خلال أفعال بسيطة، على سبيل المثال وضع نبتة صغيرة في مكتبه، والتي بوسعها تفريغ الطاقة السلبية، والاستعاضة عنها بطاقة إيجابية.

للتواصل مع الشخص الذي يعاني من تبلد في المشاعر، ينبغي أن يتحاشى المحيطون به إطلاق أحكام متسرعة عليه، من قبيل أنه شخص خال من المشاعر ..الخ.

ومن الأهمية أن يكون الحل لتلك الحالات المذكورة، من خلال التعبير الصادق عن المشاعر الحقيقية، والتي من شأنها أن تعبر تعبيراً صادقاً يجعل الآخرين يفكرون بطريقة التعبير نفسها، عن مشاكلهم. كما أن هناك أهمية في استغلال التكنولوجيا. والمواقع الإلكترونية، ووسائل الإعلام، في الترويج لإعادة "العلاقات الإنسانية" في المناسبات المختلفة وإطلاق العنان في التعبير الصادق عنها، والذي يؤدي إلى خلق مشاعر صادقة.

فن آداب الحوار والتعامل مع الآخرين

كن لبقاً ولا تستأثر بالكلام

للتحدث والحوار مع الآخرين قواعد وضوابط عامة، اتفق على تسميتها "إتيكيت"، وهي كلمة فرنسية قديمة تعني "تذكرة صغيرة"، كانت ترسل إلى المدعوين إلى الاحتفالات العامة لتعريفهم بالتعليمات الخاصة بالاحتفال.

وبمرور الوقت أصبحت كلمة "إتيكيت" تشير إلى الطريقة السليمة لتصرف شخص ما أمام الناس. وبات الالتزام بقواعدها يعني أن ذلك الشخص إنسان يتسم باللباقة وأصول التعامل الاجتماعي. وهو ما يجعله محط إعجاب الناس لذوقه الرفيع وأدبه الراقي.

في البدء من الخطأ التصور أن بعض الأفراد ينفعون وبعضهم الآخر لا ينفعون، بل أن الجميع نافع إذا عرفنا كيف نتعامل معهم، وكيف نفجر طاقاتهم، ونضعها في موضعها الصحيح، وهذا هو الأصل الذي ينبغي اعتقاده كحقيقة، ولن يحدث ذلك إلا إذا اتقن كل واحد منا مهارة التحدث والتعامل مع الناس.

كن نفسك

يقول علماء النفس "ما من تعيس أكثر من الذي يتوق ليكون شخصاً آخر مختلفاً عن شخصيته جسداً وروحاً". لذلك فإي شخص هو شيء في هذا العالم. فكن سعيداً بنفسك وخذ معظم ما تقدمه لك الطبيعة دون محاولة تقليد

غيرك. فما عليك إلا أن تزرع حديقتك الصغيرة بنفسك، وأن تعزف مع آلتك "شخصيتك" الموسيقية في أوركسترا الحياة.

إن التعارف الأول الذي يجمعنا مع أحد الأشخاص في اجتماع أو وسيلة نقل أو في غرفة الانتظار في عيادة طبيب مثلاً يعتبر من أصعب مواقف التعارف لأننا لا نعرف أي شيء عن الطرف الآخر. ففي البداية لابد من إلقاء التحية، أما إذا لم تلق التحية فإن الموقف سيصبح شعوراً بالعداء في تلك الجلسة. وهذا لا يعني أن نظل صامتين فلابد من فتح حديث خفيف مريح، فإذا كان الطرف الثاني مثقفا فإنه يستجيب لهذا الحديث ويتم التعارف، أما إذا كان لديه ما يمنعه من مواصلة الحديث فإننا سنفهم ذلك من خلال إجابته القصيرة التي تدل على عدم الرغبة في إطالة الحديث، وهذا يعني أن علينا الاكتفاء بهذا القدر من التعارف والركون إلى الهدوء.

ومن الأمور التي تكسبك شخصية جذابة لدى الآخرين:

❖ المظهر العام للشخص: المقصود هنا اهتمامك بالأناقة وحسن الهندام ونظافة الشعر والأظافر والعطر الهادئ.

❖ آداب المجالسة: اهتمامك بمن تجالسه، وعدم التشاغل بالنظر إلى مكان آخر، والحرص على عدم الالتصاق بمن تجالسه، وقلل أيضاً من الحركة، والالتفات فهي دليل الحمق.

❖ كن خفيفاً ولا تطيل الزيارة، حتى لا تبدو شخصاً مزعجاً ومملاً.

❖ حاول عدم استخدام هاتفك الخلوي، بإجراء اتصالاتك أثناء اجتماعكما.

❖ لا تقاطع محدثك لتستأذن بالانصراف أثناء حديثه معك.

❖ إذا دعيت إلى الطعام فحاول الاعتذار، وإذا كان لابد منه فلا تكثر من الأكل حتى لو كنت جائعاً.

❖ حاول قدر الإمكان عدم النظر لهيئة المجلس وأثاثه بحضور مضيفك.

❖ عليك أن تحاول الجلوس معتدلاً، فبعض أوضاع الجلوس تعبر عن سوء الأدب، ولا تمد رجليك في حضرة مضيفك.

من المفيد تنمية شعور الأهمية لدى الآخرين. فالذات تشعر بالجوع تماماً كما يشعر الجسد. فإذا كان طعام الجسد هو الغذاء فإن طعام الذات هو الاحترام والقبول والإحساس بالكمال. فهل نجعل الإنسان الذي نتعامل معه في حالة جوع شديدة في ذاته، أم نطعم الذات بما لدينا من مهارة في فن التعامل مع الناس؟ ففي الحالة الأولى إذا لم نقم بسد جوع الذات لدى الناس الذين نتعامل معهم سنجدهم يميلون إلى المشاكسة والشراسة والنكد، ويصبحون أكثر انتقاداً للغير، بينما في الحالة الثانية سنجدهم في حالة تصالح مع أنفسهم ومع الإنسان الذي يتعامل معهم، وسنجد التعاون والود والحب.

عليك أن تبدأ بالأشياء المتفق عليها أولا. فالمتحدث البارع هو من يحصل منذ البداية على عدد من الأجوبة الإيجابية، فأثناء التحدث إلى شخص آخر لا تبدأ بمناقشة الأشياء التي تختلفان حولها، بل ابدأ بالتأكيد على الأشياء التي تتفقان بشأنها، واستدرج الشخص الآخر ليقول لك نعم، نعم منذ البداية، واجعله يتجنب قولا لا.

إن الالتزام بقواعد اللياقة هو الطريق الصحيح لكسب الآخرين. وتعتبر طريقة التحدث من أهم القواعد التي ينبغي أن يتعلمها المرء ليكون ناجحاً في حياته.

وللتحدث مع الآخرين قواعد وضوابط ينبغي تعلمها واتقانها ومن أهمها :

❖ أن تكون متحدثا لبقاً، لا تستأثر بالحديث وحدك دون أن تعطي فرصة للآخرين أن يتحدثوا.

❖ وعدم التحدث بصوت عال أو نزق وعصبية، أو تتحدث والطعام في فمك، أو وأنت تمضغ الأكل.

❖ لكي يكون كلامك صادقاً يجب أن تحس بما تقول، لأن هذا يجعل للكلمات وقعاً مؤثراً بخلاف الكلمات الباردة التي تخلو من الإحساس.

❖ لا تجعل الخجل يطغي على شخصيتك ويجعلك تخشى مقابلة أشخاص ذوي مناصب أو أناس لم تلتق بهم من قبل لدرجة أن تتلعثم أمامهم بالكلام. فهذا الشخص وإن تفوق عليك بمنصبه، إلا أنه أولاً وأخيراً إنسان مثلك، لذا يجب أن يكون لديك ثقة بنفسك وجرأة على مقابلة أي شخص.

❖ حافظ على هدوئك قدر المستطاع، وأصغ باهتمام لمن يتحدث إليك، وركز جيداً على حديثه دون أي شرود ذهني قد يجعلك غير مستوعب لما يقوله محدثك، فيأتي كلامك غير ملائم أو غير مباشر أو غير منطقي. لذا يجب أن تعطي اهتماما لمحدثك مهما كنت متعباً أو مثقلاً بالهموم والأفكار.

❖ حافظ دوماً على هدوء أعصابك، ولا تتوتر عندما تتحدث، وتكلّم بهدوء، واجعل حديثك واضحاً مترابطاً.

❖ اتبع مقولة "خير الكلام ما قل ودل"، لأن الكلام الكثير يوقع صاحبه في الخطأ والتناقض أحياناً.

❖ انتق كلماتك، فلكل مناسبة كلام يناسبها. ففي مناسبات الحزن تستعمل كلمات المواساة، وفي المناسبات السعيدة تستعمل كلمات التهنئة، فمن

غير اللائق إلقاء النكات في مناسبة محزنة، أو التحدث عن الأمراض والكوارث في مناسبة سعيدة.

❖ لا تتدخل في الأمور الشخصية والعائلية، مثل سؤال زوجين مطلقين عن سبب طلاقهما. أما إذا وجهت إليك مثل هذه الأسئلة الشخصية وأنت لا ترغب في الرد عليها، فلا تكن فجاً بالرد، بل حاول استخدام الدبلوماسية. فإذا سألك أحدهم عن دخلك أو قيمة إيجار بيتك أو عن ثمن سلعة اشتريتها، فيمكنك التهرب بشكل لبق دون أن تشعر محدثك بأنك تخفي عنه شيئاً أو ترفض تدخله في شؤونك الخاصة، وذلك بأن ترد بالشكل الآتي: لو سئلت مثلا عن ثمن سلعة اشتريتها يمكن أن تقول "أكثر من مئة" أو "أقل من خمس مئة" وهذا الحال ينطبق على كل شيء.

❖ لا تقاطع محدثك، ولا تناقض كلامه، فإن شعرت أنه على خطأ فبإمكانك أن تقول "اعتقد أن الأمر كذا وكذا"، أو "رأيي أن الأمر كذا وكذا، بدلا من أن نقول "ما تقوله غير صحيح".

❖ لا توح إلى المتحدث بما يريد أن يقوله، أو تسبقه بما سوف يقوله بشكل يجعله يشعر أنه لا يستطيع التعبير عن نفسه. وإذا روى أحدهم قصة أو حادثاً لديك علم مسبق به فلا تقاطعه قائلا إنك تعرفها قبل أن يفرغ من حكايتها، وإذا تحدث أحد بكلمات غير صحيحة فلا تصححها بشكل مباشر، بل حاول ذلك في كلامك بشكل سليم.

❖ انظر دائماً إلى محدثك بكثير من الاحترام، واستمع إليه باهتمام، ولا تصرف نظرك عنه بشكل قد يشعره بأنه غير مرغوب في حديثه. ومن غير اللائق أن تتحدث وأنت زائغ النظرات، أو تقطع الحديث فجأة لتتحدث مع شخص آخر، أو تذهب لتحضر شيئاً.

❖ لا تتحدث أحاديث جانبية في مناسبة عامة مهما كانت العلاقة مع المتحدث إليه خاصة. وإذا كان هناك ما يدعو لذلك يفضل أن تدعوه إلى المنزل أو مكان عام تناقش معه الموضوع وجهاً لوجه دون إزعاج الآخرين بالهمس الجانبي بشكل قد يعطي انطباعا عند بعض الحضور أنك تهامس عليه خصوصاً إذا تخللت الحديث الجانبي ضحكات.

جاذبية الحوار

للحوار جاذبية وسحر وفائدة. كيف يبدأ، وكيف يحور الحديث أثناءه، وما يقطفه المرء من ثماره. فمن كلام العرب المأثور قوله "خالطوا الناس مخالطة إن متم معها ترحموا عليكم، وإن عشتم حنوا إليكم" وقولهم "أعجز الناس من عجز عن اكتساب الأخوة، وأعجز من ضيع من ظفر به منهم".

هناك مسرحية انكليزية تحولت إلى فيلم سينمائي اسمها "الموائد المنفصلة" تصور ما يقوم بين الناس من حواجز جعلت أبطال المسرحية يجلسون على موائد منفصلة حين يتناولون وجباتهم في صالة الطعام في فندق ينزلون فيه؛ ثم كيف أمكن لهذه الحواجز أن تزال من خلال التعارف والتآلف، فإذا بالموائد تتصل في نهاية المسرحية بعد زوال الحواجز.

لا يتم أي حوار إلا حين يشرع واحد في مخاطبة واحد آخر أو أكثر. وهذا الشخص هو المستجيب لفطرة الإنسان في "التواصل والتعاون"، المغالب لما يكتسبه عبر حياته من خلال التربية والثقافة من "تحفظ" و"انغلاق". وهو في طبيعته سمح منفتح، وفي الغالب فمن خبروا الحياة. كما أنه من محبي الحكمة المدركين لدور الحوار في تحصيل المعرفة. وما اسعد الناس به حين يلقونه ويجتمعون به.

وحين ينتهي الحوار إلى نتيجة محددة، إذا بألفة قد حدثت بين المتحاورين تحثهم إلى أن يستكملوا تعارفهم، وإذا بعدة موضوعات تطرق من وحي هذا التعارف.

يطيب الحوار حين يحوّر الحديث، ويشارك فيه الجميع. وهذا لا يتحقق في الغالب إلا إذا قام "المبادر" بأسلوب غير مباشر بتوزيعه قاذفاً الكرة في ملاعب الحاضرين ملعباً ملعباً بتساؤلات يطرحها في وقفات الحوار، مستخلصاً من كل مشارك أفضل ما لديه من علم باتقان صياغة التساؤل المطروح عليه، ويلفت النظر في هذا الحال اشتراك الجميع في الحوار وحرص كل منهم على الإيجاز في طرحه والاعتناء بسماع الآخر.

وما أسوأ أن ينحرف حوار عن جادة الحوار باستئثار فرد واحد للحديث والإطالة، إذ يتحول الحوار إلى مخاطبة للنفس ومع النفس بصوت عال يضيق به الآخرون.

تتنوع الحوارات بحسب الموضوعات ووفق مستويات المتحاورين العلمية وتضيق دائرتها وتتسع تبعاً لذلك، وأفضل الموضوعات لمباشرة حوار هي تلك التي تتصل بحياة جميع الناس، كالطقس مثلا، فالطقس وحال الجو والمناخ أمر يهم كل الناس ويستطيع كل واحد منهم أن يتحدث عنه. ومثل الطقس الحديث عن الأحوال العامة أو المشاهير، فهذه موضوعات يتابعها الجميع. ومن الملفت للنظر في الاجتماع الإنساني انعطاف الناس في غالبيتهم للحديث في موضوعات لها جماهيرية مثل الموضوعات الرياضية.

من أكثر الموضوعات المناسبة لمباشرة حوار ثنائي بين اثنين لم يتعارفا قبلا موضوع الأسرة. فهو أثير إلى كل نفس وثيق الصلة بالنزوع الفطري إلى التواصل والتعاون، ولكل واحد تجربته فيه بغض النظر عن الثقافة ومستواها وفئة العمر. فإذا كان المخاطب شاباً فقد يسأله المبادر المحاور بماذا يكنى؟ فإن

أجاب بأنه لم يتزوج بعد فقد يبدأ الحوار حول الزواج المبكر والرأي فيه ويتشعب، وإن أجاب وذكر اسم بنته أو ابنه فقد يسير الحوار في حديث عن الأولاد والأبوة والأمومة وتكاليف الحياة والتربية.

يخطئ في الحوار من يغفل عن عالم الآخر ولغته ومستواه الثقافي ويمضي في الحديث بلغته هو منطلقاً من عالمه هو، فهو واقع لا محالة في حوار الطرشان، ولا يليق في جلسة حوار أن يستأثر البعض بموضوع لا يشاركهم فيه بقية المشاركين، فيتحدثون مثلا عن قرابة تجمعهم ويدخلون في تفاصيل لا يعرفها الآخرون ولا تهمهم وتفوح من رائحة الحديث شبهة اعتزاز بنسب يعبر عن طفولة وعي ويتضمن استعلاء لا أساس له. وحديث الأنساب موضوع صالح للحوار إذا كان تعزيز التعارف محكوماً بحقيقة أننا جميعاً أبناء حواء وآدم خلقنا الله من ذكر وأنثى ولا فرق إلا بالتقوى والعمل الصالح.

التواصل وتكنولوجيا الاتصال
والخصائص الفردية الإنسانية

لقد أحدثت الثورة في عالم الاتصالات صدمة على عاتق كل إنسان في عالمنا الجديد، حيث أحالت العالم إلى قرية جد صغيرة، تنتقل أحداث أقصى طرفها إلى الطرف الآخر في لمح البصر، بسرعة الموجات الكهرومغناطيسية التي تماثل سرعة الضوء، عبر الألياف الضوئية، نبضات الإرسال الفضائي الذي يحيط كرتنا الأرضية.

ومع دخولنا إلى القرن الحادي والعشرين وفي هذه اللحظة المتفردة من تاريخ العالم، تنتاب العالم موجة من التحولات جعلت حياة المجتمعات كلها مختلفة حتى في الجذور، عنها من العصور السابقة.

ولأن حضارة العصر الحاضر، وبالتالي ثقافته، مختلفتان نوعياً عن الحضارات الإنسانية السابقة وثقافاتها، فإن المجتمع المعاصر مليء بالمتغيرات والتحديات التي تقوم على"الإنفجار المعرفي" و"الثورة التقنية"، فضلا عن الثورة المعلوماتية ثورة الاتصالات التي فرضت في أجواء الثقافة العالمية السرعة البالغة، وسعة المعلومات وتشابكها، وإلغاء الأبعاد وترابطها.

بالرغم من كل ما أحرزه الحاسوب (الكمبيوتر) والإنترنت من نجاح في مجال نشر المعرفة على مستوى العالم وتيسير الحصول على المعلومات وتناقلها عبر كل الحدود الجغرافية والسياسية التي تفصل بين الشعوب والمجتمعات، ورغم أهمية الدور الذي يمكن أن يقوم به خاصة الإنترنت في تدعيم أسس التفاهم القائم على التقدير والاحترام لمختلف الثقافات المتباينة فلا يزال هذا

الدور عاجزاً عن تحويل هذا الاتصال إلى علاقة حميمة كتلك التي تنشأ بين الأشخاص الذين يتم التواصل بينهم بطريق مباشر يقوم على الالتقاء وجهاً لوجه كما يحدث في الحياة اليومية العادية، أو تلك التي تقوم بين الناس من خلال وسائل الاتصال والتواصل وتبادل المعلومات والأفكار مثل الصحيفة والكتاب والراديو والتلفزيون.

فالاتصال عن طريق الحاسوب والانترنت هو اتصال بين أطراف مجردة تفتقر إلى الوجود المحسوس والملموس وينقصه الجانب الإنساني الذي يتوافر بدرجات مختلفة في الاعتماد على وسائل الاتصال الأخر. فهو اتصال لا شخصاني إلى حد كبير حتى في الحالات التي يتم فيها تبادل الرسائل والأفكار بين أطراف مجهولين بعضهم عن بعض.

مصير الخصائص الفردية

يحظى هذا الموضوع باهتمام كبير من المفكرين والعلماء المهتمين بمصير المجتمع الإنساني من جراء التقدم الهائل السريع في مجال تكنولوجيا الاتصال وتأثيره في العلاقات الإنسانية التي ترتكز أساساً على الروابط والتواصل بين الأفراد ومدى قوة ترابطهم وتواصلهم ببعضهم البعض.

وقد تصدى لرصد الوضع الحالي وتبين خطورته وأبعاده والنتائج التي قد تترتب عليه د. سوزان غرينفيلد الأستاذة في علم الأعصاب بجامعة أكسفورد، في محاضرة ألقتها عبرت عن مخاوفها من أن التقدم غير المحسوب في مجالات التكنولوجيا سوف يؤدي في آخر الأمر إلى ظهور أجيال من البشر يتمتعون بالعقلية نفسها ويتبعون طريقة التفكير نفسها ويتعاملون مع الكمبيوتر والانترنت بطريقة أفضل وأيسر وأسهل من تعاملهم مع بعضهم البعض وأن العلم سوف يتدخل في عمليات المخ وتعديلات فيها لتحقيق

أهداف معينة، وأن النتيجة المحتومة من هذا الوضع كله هو اختفاء "الفردية الخلافة المبدعة". وقد عرضت لهذه الموضوعات في كتابها الذي يحمل عنوان "أبناء الغد Tomorrow's People" وفي هذا الكتاب نصف أساليب تدخل تكنولوجيا القرن العشرين في تشكيل أنماط التفكير والتحكم في العواطف والمشاعر والانفعالات الإنسانية وتوجيهها حسب خطط مرسومة مسبقا. وتذكر أن عقل الإنسان ظل خلال الخمسين ألف سنة الماضية من تاريخ الجنس البشري محتفظاً بجوهره وطبيعته ومقوماته الأساسية وقدرته على التفكير والإبداع حتى جاءت التكنولوجيا الحديثة المتقدمة مثل تكنولوجيا الكمبيوتر والإنترنت والنانو (الأجهزة متناهية الصغر) والتعديل الجيني التي يمكن استغلالها وتسخيرها في تعديل وتحويل وتغيير العواطف والوجدان والأمزجة وتوحيد العمليات الذهنية وإزالة الفوارق والاختلافات الإنسانية التي تميز أعضاء المجتمع بعضهم عن بعض والتي يقوم عليها التنوع البشري الطبيعي الذي يعتبر كما يراه الكثيرون هو العنصر الأساسي الجوهري في إضفاء المعنى على الحياة الإنسانية المتفردة التي خلقت في أحسن تقويم.

معلومات نمطية جامدة

الانترنت – على سبيل المثال – تقوم المعلومات المطلوبة حول أي موضوع معين بطريقة آلية وفي شكل نمطي وترتيب جامد ومحدد تولى صياغته في الأصل أشخاص أو هيئات لا يعرف الباحث شيئا عنهم ولا يكاد ذلك الشكل المقدم يتغير مهما تعدد واختلف الأشخاص الذين يزورون الموقع المعين للحصول منه على المعلومات المتعلقة بالموضوع، وفي ذلك تحديد لحرية التصرف وتقييد لإمكانات التنويع والتجديد. وهذه مشكلة تدركها الأجيال الحالية من

مستخدمي الكمبيوتر والانترنت، ولاشك أنها ستزداد حدة في المستقبل بازدياد الإقبال والاعتماد على الكمبيوتر والانترنت.

وإن الخطورة الحقيقية التي ستتعرض لها أجيال الحياة العصرية تنجم من أن سهولة الحصول على المعلومات الغزيرة دون بذل أي جهد أو عناء في البحث والتنقيب عنها من شأنها إضعاف القدرة على التفكير أو استخدام الخيال الإبداعي بطريقة إيجابية فعالة وذلك لأن تحصيل هذه المعلومات والحقائق سوف يتم في الأغلب دون إدراك أو معرفة أو فهم للسياقات والأطر النظرية العامة التي ضمتها تلك المعلومات.

وتقول الدكتورة غرينفيلد في أجيال الكمبيوتر والانترنت: أن هذه الأجيال سيكون لديها من الأجوبة الجاهزة أكثر من التساؤلات التي كان يمكن إثارتها والتي تدفعهم إلى طرحها بالفعل قراءة الكتاب ومناقشة ما قد يكون فيه من أفكار وآراء وفي هذا أيضا قضاء على الفردية الإنسانية الخلاقة المبدعة.

إن المشكلة التي سوف تواجه الأجيال ليست هي العجز عن الحصول على المعلومات بقدر ما هي عدم العثور على الأطر العامة للتفكير الذي يوجه سلوكهم ويحدد قيمهم ويساعد في الوقت ذاته على الاحتفاظ بكيانهم كبشر يتمتع كل فرد منهم بميزاته الخاصة الفردية التي ينفرد بها عن غيره من أعضاء المجتمع الذي يعيش فيه وأيضا أعضاء البشرية بصورة عامة. وقد أصبح الخوف من تراجع الفردية والتفرد الإنساني وتآكله من جراء سهولة الحصول على المعلومات ووفرتها أمام الجميع هاجسا يقلق ويشغل بال الكثيرين من المفكرين الذين يعتبرون هذا التراجع أو التآكل أكثر خطورة على وجود واستمرار المجتمع الإنساني القائم على التفرد والتنوع الخلاق من أي خطر آخر يواجه الإنسانية.

وإن التقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات وغزارة تدفق هذه المعلومات وإتاحتها لكل فرد وسهولة الحصول عليها تحمل بين طياتها إمكان وقوع المجتمع الإنساني تحت سطوة نمط واحد محدد وموحد للتفكير والإحساس وبالتالي سيطرة "عقل جمعي" واحد تختفي أمامه كل مظاهر الاختلاف والتنوع والتفكير الشخصي المتفرد والإيجابي والتمايز والإرادة الفردية المستقلة. ويبدو الآن أن الكمبيوتر والانترنت يقومان بأداء هذه الوظيفة المثيرة للخوف والقلق، إذ إن لهما قدرة هائلة على تفريغ الإنسان من محتواه الذهني والعاطفي وحرمانه من كثير من مقوماته وخصائصه الإنسانية المتميزة التي أودعها الخالق في كيانه الإنساني المتميز عن باقي المخلوقات.

التغلب على أضرار الانترنت

الخوف من أن تتحول الأجيال التالية إلى مجرد أرقام مشابهة أو قطيع من البشر عاجزة عن التفكير المستقل وعن التخيل الإبداعي وتقنع باستقبال المعلومات الغزيرة التي يوفرها لها الكمبيوتر والإنترنت يدفع كثيراً من الدول المتقدمة إلى إعادة النظر في سياستها التعليمية والبحث عن أساليب تكفل تطويع استخدام الكمبيوتر والإنترنت بحيث يساعد على تنمية القدرات الخاصة وإبراز الخبرات والقدرات الفردية وارتياد الواقع حتى يحتفظ الأفراد بشخصياتهم المتميزة المنفردة القادرة على الإبداع والابتكار.

فاليابان مثلاً أخذت تركّز على الفرد في نظامها التعليمي بما يحقق التغلب على أضرار الانترنت ومقاومة تأثيراته السلبية على القدرات الإبداعية الفردية، ووصلت في ذلك إلى حد أن سياستها التعليمية الحديثة لم تعد تقنع برؤى المسؤلين والمتخصصين في شئون التعليم من الرسميين، بل أخذت في تشجيع

التلاميذ منذ البداية على ارتياد الواقع من منظور جديد بقصد تغييره إذا أمكن تمهيداً لمواجهة مشكلات المستقبل والتعامل معها بكفاءة واقتدار .

فالنظام التعليمي يجب أن يفي بإبراز الجوانب الإيجابية والإبداعية المتميزة للإنسان والتي تساعد على تحقيق الشخصية الفردية وتقوية الروابط والتواصل بالمجتمع لمواجهة تأثير الإنترنت الذي يعمل على توحيد العمليات الفكرية والقضاء على التنوع وترسيخ السلبية بين الأفراد .

تحالف العقول

يمكننا مقارنة دماغ الإنسان بالبطارية، فمجموعة من هذه البطاريات توفر طاقة أكبر من بطارية واحدة. فبطارية واحدة توفر طاقة بحسب عدد وطاقة خلاياها المولدة.

إن العقل البشري يعمل بطريقة مشابهة، وهذا يفسر حقيقة أن بعض الأدمغة أكثر فعالية من أدمغة أخرى. وهذا يقودنا إلى القول التالي المهم وهو أن مجموعة من الأدمغة المتناسقة والمتعاونة أو المتصلة والمتواصلة بانسجام توفر طاقة فكرية أكبر مما يوفره دماغ واحد، تماماً كما تفعل عدة بطاريات أكثر مما تفعله بطارية واحدة.

من خلال هذا التشبيه يصبح من الواضح أن مبدأ مجموعة الدماغ المفكر يحمل سر القوة الكامنة في الرجال الذين يحيطون أنفسهم برجال آخرين يملكون الأدمغة الملائمة مثلاً لإنجاح مشروع معين. وهذا يقودنا أكثر إلى فهم العنصر النفسي من مبدأ مجموعة الدماغ المفكر: فعندما يتم تنسيق فكر وعمل مجموعة من الأدمغة بانسجام وتوافق تصبح الطاقة الزائدة الناتجة من هذا التحالف متوافرة لكل دماغ فرد في المجموعة.

على سبيل المثال، فالحقيقة المعروفة هي أن هنري فورد بدأ عمله المهني وهو يحمل عاهات عديدة كالفقر والجهل بالكتابة والقراءة والمعرفة، ولكن الحقيقة الأخرى المعروفة هي أن السيد فورد تغلب في غضون عشر سنوات على تلك العاهات المعيقة وجعل نفسه في غضون ربع قرن أغنى رجل في الولايات المتحدة الأمريكية.

إذا ربطت بين هاتين الحقيقتين السالفتين وحقيقة أن التقدم الذي حققه السيد فورد بدأ بعدما أصبح صديقاً شخصيا للمخترع الشهير توماس أديسون ستبدأ بفهم ما يمكن أن ينجزه تأثير عقل شخص في عقل شخص آخر. وسوف تصل إلى أبعد من ذلك عندما تعرف أن أبرز إنجازات السيد فورد بعد تعرفه إلى عقل أشخاص أذكياء آخرين. وسوف يكون ذلك برهاناً بأنه يمكن صنع القوة من خلال التواصل والتحالف الودود بين العقول.

وعادة يكتسب الناس طبيعة وعادات وقوة فكر الأشخاص الذين يرتبطون بهم بروح من التعاطف والانسجام، وهذا الترابط هو الذي أضاف إلى القوة العقلية للسيد فورد مجموع وجوهر ذكاء وخبرة ومعرفة وروح الأشخاص الذين ساعدوه وعملوا كدماغه المفكر.

وهذه الحقيقة تنطبق أيضاً على المهاتا غاندي. فما هي الوسيلة التي تمكن بها غاندي من تحقيق قوته الهائلة؟ يمكن تفسير هذه الوسيلة بما يأتي: لقد حقق غاندي القوة من خلال حث أكثر من مائتي مليون شخص على التعاون والتنسيق جسدياً وعقلياً بانسجام لتحقيق هدف محدد.

لقد حقق غاندي معجزة لأنه حث مائتي مليون شخص دون أكراه على التعاون بانسجام يعد معجزة. فالتعاون يأتي على رأس قائمة مصادر القوة والذكاء.

فعندما يتعاون شخصان بانسجام ويعملان باتجاه هدف محدد يضعان أنفسهما في موقع من خلال تحالفهما لاستيعاب القوة القادمة مباشرة من مصدرها الأول وهو الذكاء الكوني المطلق الذي هو أعظم مصادر القوة وهو المصدر الذي يحول نواة كل عبقري عن وعي أو دون إدراك إلى قوة هائلة.

فن التعامل .. مفتاح قلوب الناس

نظراً لاختلاف طباع الناس فإن التعامل معهم فن من أهم الفنون. فليس من السهل أن تكسب احترام وتقدير الآخرين، بينما في المقابل من السهل جدا أن تخسر كل ذلك. فإن استطعت توفير بناء جيد من حسن التعامل، فهذا سيسعدك أنت في المقام الأول لأنك ستشعر بمحبة الناس لك وحرصهم على مخالطتك، ويسعد من تخالط ويشعرهم بمتعة التعامل معك. ومن بعض الأساليب والقواعد التي تؤدي إلى كسب حب الناس:

- ❖ كما ترغب أن تكون متحدثا جيدا، فعليك بالمقابل أن تجيد فن الإصغاء لمن يحدثك، فمقاطعتك له تضيع أفكاره وتفقده السيطرة على حديثه، وبالتالي تجعله يفقد احترامه لك، لأن إصغائك له يحسسه بأهميته عندك.
- ❖ حاول أن تنتقي كلماتك، فكل مصطلح تجد له الكثير من المرادفات فاختر أجملها، كما عليك أن تختار موضوعا محببا للحديث، وأن تبتعد عما ينفر الناس من المواضيع. فحديثك دليل شخصيتك.
- ❖ حاول أن تبدو مبتسما دائما، فهذا يجعلك مقبولا لدى الناس حتى ممن لم يعرفوك جيدا، فالابتسامة تعرف طريقها إلى القلب.
- ❖ حاول أن تركز على الأشياء الجميلة فيمن تتعامل معهم وتبرزها، فلكل منا عيوب ومزايا، وإن أردت التحدث عن عيوب شخص فلا تجابهه لها ولكن حاول أن تعرضها له بطريقة لبقة وغير مباشرة كأن تتحدث عنها في إنسان آخر من خيالك، وسيقيسها هو على نفسه وسيتجنبها.

❖ حاول أن تكون متعاونا مع الآخرين في حدود مقدرتك، ولكن عندما يطلب منك ذلك حتى تبتعد عن الفضول، وعليك أن تبتعد عن إعطاء الأوامر للآخرين فهو سلوك منفّر.

❖ حاول أن تقلل من المزاح، فالمزاح ليس مقبولا عند كل الناس، وقد يكون مزاحك ثقيلا فتفقد من خلاله من تحب، وعليك اختيار الوقت المناسب لذلك.

❖ حاول أن تكون واضحا في تعاملك، وابتعد عن التلون والظهور بأكثر من وجه، فمهما بلغ نجاحك فسيأتي عليك يوم وتتكشف أقنعتك.

❖ ابتعد عن التكلف بالكلام والتصرفات، ودعك على طبيعتك مع الحرص على عدم فقدان الاتزان، وفكر بما تقوله قبل أن تنطق به.

❖ لا تحاول الإدعاء بما ليس لديك، فقد توضع في موقف لا تحسد عليه، ولا تخجل من وضعك حتى ولو لم يكن بمستوى وضع غيرك فهذا ليس عيبا، ولكن العيب عندما تلبس ثوبا ليس ثوبك ولا يناسبك.

❖ اختر الأوقات المناسبة للزيارة، ولا تكثرها، وحاول أن تكون بدعوة، وإن قمت بزيارة أحد فحاول أن تكون خفيفا لطيفا، فقد يكون لدى مضيفك أعمال وواجبات يخجل أن يصرح لك بها، ووجودك يمنعه من إنجازها، فيجعلك تبدو في نظره ثقيلا.

❖ لا تكون لحوحا في طلب حاجتك، لا تحاول إحراج من تطلب إليه قضاؤها، حاول أن تبدي له أنك تقدره في حالة عدم تنفيذها وأنها لن تؤثر على العلاقة بينكما، كما عليك أن تحرص على تواصلك مع من قضوا حاجتك حتى لا تجعلهم يعتقدون أن مصاحبتك لهم لأجل المصلحة.

❖ حافظ على مواعيدك مع الناس واحترمها، فاحترامك لها معهم سيكون من احترامك لهم، وبالتالي سيبادلونك الاحترام.

❖ ابتعد عن الثرثرة لأنه سلوك بغيض ينفر الناس ويحط من قدرك لديهم.

❖ ابتعد عن الغيبة والنميمة فهي ستجعل من تغتاب أمامه يأخذ انطباعا سيئا عنك وأنك من هواة هذا المسلك المشين حتى وإن بدا مستحسنا لحديثك.

❖ كن متواضعاً، فمهما بلغت منزلتك، فالتواضع يرفع من قدرك ويجعلك تبدو أكثر ثقة بنفسك، وبالتالي سيجعل الناس يحرصون على ملازمتك ومحبتك.

كتب ديل كارينجي: الطريقة الوحيدة التي أستطيع إتباعها لكي تفعل كل ما أريده هي منحك ما تريده أنت.

فما الذي تريده؟.

قال د. سيغموند فرويد أحد أشهر أطباء النفس في القرن العشرين، إن كل ما نقوم به ينبع من دافعين هما:

دافع الجنس والرغبة أن نكون عظماء.

يعبر البروفسور جون ديوي ألمع الفلاسفة في أميركا، عن ذلك بطريقة مختلفة. قال د. ديوي إن أعمق حافز في الطبيعة الإنسانية هو "الرغبة في أن يكون مهماً".

تذكر هذه الجملة "الرغبة في أن يكون مهماً".

فما الذي تريده؟ ليس أشياء كثيرة، بل الأشياء القليلة التي ترغب بها وتتوق لتحقيقها بإصرار لا يمكن نكرانها. فكل إنسان طبيعي يريد:

١. الصحة والمحافظة على الحياة.

٢. الغذاء.

٣. النوم.

٤ . المال والأشياء التي تشترى بالمال.

٥ . الحياة في الآخرة.

٦ . الرضى الجنسي.

٧ . التربية الجيدة لأطفاله.

٨ . الشعور بالأهمية.

معظم هذه الاحتياجات يمكن تلبيتها باستثناء واحدة. لكن هناك أمنية عميقة ومهمة مثل الرغبة في الطعام أو النوم، يندر أن تتحقق. إنها ما يسميه فرويد:

"الرغبة في أن تكون عظيماً"، وما يسميه ديوي **"الرغبة في الأهمية"**.

إستهل لنكولن مرة رسالة بقوله:

"كل إنسان يحب المجاملة"

قال وليم جيمس: **"إن أعمق مبدأ في الطبيعة البشرية هو التماس الثناء"**.

وهو لم يتحدث عن الرغبة أو الأمنية أو التوق إلى الثناء بل قال: **"إلتماس الثناء"**.

هنا يكمن الجوع الإنساني المنهك.

إن الرغبة بالشعور بالأهمية هي إحدى المميزات التي تفرق بين الإنسان والحيوان.

فمثلاً حين كنت مزارعاً في ميسوري، كان والدي يربي الخنازير الصغيرة والماشية البيضاء الوجه، وقد اعتاد أن يعرض تلك الحيوانات في أسواق المدينة ومعارض الماشية في الغرب الأوسط، حيث كنا نفوز بالجوائز

الأولى. فكان والدي يلصق الشرائط الزرقاء التي يفوز بها على قطعة من الموسلين الطويلة فيمسك هو بطرف وأنا أمسك بالطرق الآخر، مستعرضين الشرائط الزرقاء.

لم تكن الخنازير تأبه لهذه الشرائط التي فازت بها، ولكن والدي كان يفعل. هذه الجوائز كانت شعوراً بالأهمية.

لو لم تكن لأسلافنا ذلك الحافز للشعور بالأهمية، لكانت الحضارة مستحيلة.

هذه الرغبة في الشعور بالأهمية هي التي قادت الشاب الفقير إلى دراسة كتب القانون التي وجدها في برميل النفايات .. ربما سمعت به، إسمه لنكولن.

إنها تلك الرغبة التي أوحت إلى ديكنز لكتابة رواياته الخالدة، وأوحت إلى السير كريستوفر رين لتأليف سيمفونياته الرائعة وجعلت روكفلر يجمع الملايين.

وهذه الرغبة عينها هي التي جعلت أغنى رجل في مدينتك يشيّد منزلاً أكبر بكثير مما يحتاجه.

وهذه الرغبة تجعلك تريد إرتداء أحدث الأزياء وتقود أحدث سيارة وتتحدث عن أطفالك النابغين.

إنها تلك الرغبة التي تجذب الصبية ليصبحوا أفراد عصابات ومجرمين.

يقول إ.ب. مالروني مفوض البوليس السابق في نيويورك: "إن الأحداث العاديين تملأهم روح الأنا، وأول ما يطلبوه هو إبراز صورهم في الصحف مثل بابي روث ولاغورديا واينشتاين وليدنبرغ وتوسكاني أو روزفلت.

إذا أخبرتني كيف تحصل على الشعور بالأهمية أخبرك من تكون.

إن هذا يحدد شخصيتك. وهو أهم شيء يتعلق بك.

فمثلاً، حصل جون د. روكفلر على الشعور بالأهمية من خلال التبرع بالمال من أجل بناء مستشفى حديث في بكين بالصين، لمعالجة الملايين من الفقراء الذين لم ولن يراهم. ديلينغر من ناحية أخرى حصل على الشعور بالأهمية من خلال كونه رئيس عصابة ولص مصارف وقاتل. وحين كان رجال الأمن يقتفون أثره اختبأ في مزرعة في مينوسوتا وقال:

"أنا ديلينغر!".

لقد كان فخوراً لأنه عدو الشعب رقم واحد. وقال: "لن أؤذيكم، لكنني ديلينغر".

أجل، إن الفرق المهم بين ديلينغر وروكفلر هو في كيفية حصولهما على الشعور بالأهمية.

يشع التاريخ بأمثلة مثيرة عن أشخاصاً مشهورين كانوا يناضلون من أجل الشعور بالأهمية. حتى أن جورج واشنطن أراد أن يدعى "جلالة رئيس الولايات المحدة"، والتمس كولومبوس لقب "افيرال المحيط ونائب الهند". وكانت كاترين العظيمة ترفض أن تفتح الرسائل التي لم تحمل عبارة "جلالة الملكة".

بعض الأشخاص يصبحون معاقين لكي يحصلوا على تعاطف واهتمام الآخرين، ولكي يحصلوا على الشعور بالأهمية. لنأخذ السيدة الأولى مثلاً على ذلك. فقد حصلت على الشعور بالأهمية من خلال دفع زوجها، رئيس الولايات المتحدة، إلى إهمال شؤون الدولة المهمة لكي يبقى بجانبها في السرير حتى تنام. لقد اشبعت رغبتها النهمة لكسب الاهتمام بالإصرار على بقاءه معها أثناء معالجة أسنانها.

وكتب ديل كارينجي: أخبرتني ماري رني هارت قصة عن امرأة شابة أصبحت معافة لكي تكسب الشعور بالأهمية. قالت السيدة رني هارت: "في

أحد الأيام، كان على السيدة مواجهة أمر ما ربما يكون تقدمها في السن وعدم زواجها. وكانت السنوات تمتد أمامها وهي وحيدة، فانهارت كلياً. لازمت السرير طيلة عشرة أيام، فكانت والدتها تأتي إليها بالطعام وتعتني بها. وفي ذات يوم، توفيت الأم بسبب الإرهاق والتعب، وبعد عدة أسابيع تعافت المرأة، ونهضت وارتدت ملابسها، وعادت إلى حياتها السابقة.

تبين بعض المصادر أن بعض الأشخاص ربما يصبحون مجانين بالفعل لكي يجدوا في دنيا أحلام الجنون الشعور بالأهمية الذي لم يجدوه في عالم الواقع القاسي. والمرضى الذين يعانون من أمراض نفسية في مستشفيات الولايات المتحدة هم أكثر من الذين يعانون من مختلف الأمراض.

ما هو سبب الجنون؟

لا يمكن لأحد أن يجيب على هذا السؤال الشائع. لكننا نعلم أن بعض الأمراض، كالسفلس والانهيارات العصبية تتلف خلايا الدماغ وتسبب الجنون. وفي الحقيقة نصف الأمراض العصبية سببها عضوي كإصابة الدماغ والكحول والجروح لكن النصف الآخر – وهم القسم الأهم في القصبة – نصف الأشخاص الذين يصابون بالجنون لا يعانون من خلل في خلايا الدماغ. ولدى إجراء الفحوص المجهرية الدقيقة، تبين أن خلايا دماغهم سليمة.

فلماذا يصاب أولئك الناس بالجنون؟

ألقيت هذا السؤال مؤخراً على رئيس أطباء إحدى أهم مستشفيات المجانين. فأخبرني الطبيب الذي نال أرفع المراكز لجدارته ومعرفته بالأمراض العصبية أخبرني بصراحة أنه لا يعرف لماذا يصبح الناس مجانين فجأة ولا يعرف أحد ذلك معرفة أكيدة ولكنه قال إن الكثير من الذين يصابون بالجنون يجدون في الجنون شعوراً بالأهمية لم يستطيعوا تحقيقه في عالم الواقع ثم أخبرني هذه القصة:

لدى مريضة كان زواجها مأسوياً. كانت تريد الحب والاكتفاء الجنسي والأطفال والمركز الاجتماعي، لكن الحياة قضت على آمالها. إذ أن زوجها لم يكن يحبها، حتى انه كان يرفض تناول الطعام معها، ويجبرها على تقديم وجباته في غرفته. لم تنجب أطفالاً ولم تحقق أي مركز اجتماعي فأصيبت بالجنون، وفي مخيلتها طلقت زوجها واستعادت اسمها السابق. وهي تعتقد الآن أنها متزوجة من رجل إنجليزي أرستقراطي، وتلح على مناداتها بالسيدة سميث.

أما بالنسبة للأطفال فهي تتخيل أنها تنجب طفلاً كل ليلة كلما جئت لزيارتها تقول لي: "لقد أنجبت طفلاً في الليلة الماضية يا دكتور".

لقد حطمت الحياة سفن أحلامها على صخرة الواقع، لكن في جزر الجنون المشمسة والرائعة، تتسابق مراكبها التي تسوقها الرياح وهي تغني بفرح.

فهل هذا مأساوي؟ لست أدري قال لي طبيبها: لو يمكنني مد يدي واستعادة رشدها لن أفعل ذلك فهي في حالتها هذا أكثر سعادة".

وبعض المجانين أسعد مني ومنك. والكثيرون يتمتعون بكونهم مجانين. أم لا؟

لقد حلوا مشاكلهم. يستطيعون أن يوقعوا لك شيكاً بقيمة مليون دولار أو بطاقة لمقابلة آغا خان. لقد وجدوا عالم أحلام من صنعهم يشعرون من خلاله بالأهمية التي يرغبون بها من أعماقهم.

إذا كان هناك بعض الذين يتعطشون للشعور بالأهمية حتى يصبحوا مجانين بالفعل تخيل ما هي المعجزات التي يمكننا تحقيقها من خلال الثناء الصادق.

يوجد اثنان في التاريخ كانا يتقاضيان مليون دولار في السنة هما: والتر كرايزلر وتشارلز شواب.

فلماذا كان أندرو كارينجي يدفع مليون دولار إلى شواب سنوياً؟

أكان أندرو كارينجي يدفع مليون دولار إلى تشارلز شواب في السنة لأن شواب عبقري؟ كلا. أم لأنه يعرف عن تضيع الفولاذ أكثر من أي شخص آخر؟ كلا.

أخبرني تشارلز شواب بنفسه أن لديه عمالاً يقومون بجميع الأعمال ولديهم خبرة أكثر منه.

وقال شواب أنه يتقاضى هذا الراتب بسبب مقدرته على التعامل مع الناس.

سألته كيف يفعل ذلك؟

إليك السر، بكلماته الخاصة – كلمات يجب أن تنقش على البرونز وتعلق في كل منزل ومدرسة، في كل مخزن ومكتب – كلمات يجب أن يتعلمها الأطفال بدلا من إضاعة وقتهم بدراسة اللاتينية أو كمية المطر الذي يهطل سنوياً في البرازيل، كلمات تحول حياتك وحياتي إذا ما عشناها.

قال شواب: **"أعتبر مقدرتي على إثارة الحماس بين الناس أعظم كنز أمتلكه، وأن الطريق لتنمية أفضل ما عند الإنسان هي: الثناء والتشجيع. فليس هناك أي شيء يقتل الطموح مثل انتقاد من هم في مستوى أعلى. وأومن بإعطاء الإنسان دافعاً للعمل. وبذلك أتوق إلى الإمتداح، وليس النفاق، من أجل اكتشاف الخطأ، فإن أحببت شيئاً، أثني عليه من قلبي وأمتدحه بثناء".**

هذا ما فعله شواب. ولكن ما الذي يفعله الإنسان العادي عكس ذلك تماماً. فإن لم يعجبه شيء ثار غضبه، وإن أعجبه شيئاً، يصمت.

إن أحد أسباب نجاح اندرو كارينجي هو امتداحه لمعاونيه علناً وسراً. حتى أنه امتدح معاونيه على حجر قبره. فكتب الشاهد بنفسه يقول فيه:

"هنا يرقد من عرف كيف يستقطب من هم أذكى منه".

نحن نغذي أجساد أطفالنا وأصدقائنا ومستخدمينا، ولكن من النادر أن نغذي عزة أنفسهم، نقدم لهم اللحم المشوي والبطاطا لتوليد الطاقة لكننا نهمل أن نمنحهم الكلمات الرقيقة والثناء الذي يبقى في مخيلتهم لسنوات كموسيقى نجوم الصباح.

ما هو الفرق بين الثناء والمداهنة؟

إن الفرق بسيط، واحد مخلص والآخر كاذب واحد ينبع من القلب والآخر من الفم. واحد غير أناني والآخر أناني. واحد يقدّر عالمياً والآخر غير مرغوب به.

قال إمرسون: "إن كل إنسان ألتقي به هو أفضل مني بطريقة ما. ومن هنا أستطيع أن أتعلم منه".

حسّن شخصيتك وكن أقوى تأثيراً

إن قوة الإنسان وعظمته ومجده كل هذه تتوقف على صفات جوهرية

"بيكنسفيلد"

كم منا من لم يذهب لسماع محاضرة إلا وأحس بخيبة أمل كبيرة لأن المحاضر لم يجتذبنا بحديثه، ولم يخلب لبنا، ولم يؤثر علينا بشخصيته؟.

وكم منا من تأثر بشخصية متحدث إلينا فأسلمنا إلى نوع مغناطيسي إيمائي جعلنا نتقبل كل ما يقول، دون أن نتبين أو نتفحص الحقيقة مما يقول؟.

يبدو أننا كثيراً ما نلتقي بمثل هذه التجارب في دنيا الأعمال .. وكثيراً ما نرفض الشراء من بعض الباعة لأنهم "يعاملوننا بطريقة مخطئة". وفي التدريس يخفق بعض المدرسين في مهنتهم لأنهم ليست لديهم الشخصية التي يمكنهم بها كسب حب التلاميذ واحترامهم. ومؤلفو الروايات والقصص الخيالية يحاولون تصوير أبطالهم وبطلاتهم ووصفهم بصفات وحالات مستحبة، ورسم أراذلهم بطريقة تجتذب استهجان القارئ واستنكاره.

فإذا أخفقت في استحسان ومحبة أصدقائك، أو في الاستحواذ على عقولهم، وإذا كنت على طرفي نقيض مع زملائك في العمل، فقد آن لك أن تتبصّر في نفسك جيداً وتتحقق من ذاتك. لأن السبب، على الأرجح، وفي أغلب الأمر، يكمن في شخصيتك.

وإذا كنت ممن يتلقون الأوامر، أو ممن يقومون بعمل روتيني لشخص آخر أدنى منك عقلياً، من كل الوجوه، فقارن نفسك بهذا الشخص وستجد أنك

تفتقر إلى بعض صفات شخصية معينة.

قد يبدو غريباً معرفة ما للشخصية من أهمية، حتى إن قلة قليلة من الناس من يتبصّر في شخصيته أو يقوم بمحاولة لتحسينها. ويقنعون بمركزهم الراهن كأمر نهائي دون أن يعملوا شيئاً يخرجهم مما هم فيه من وضع وضيع. إن الرضا بحالتهم الراهنة كحل نهائي ليس أسوأ ما في الأمر. لأن الفرد لا يستمر في سكونه أبداً. ولا يكف عن الحركة أبداً. فهو صائر حتماً إما إلى الأسوأ؛ وإما إلى أحسن.

لكي نفهم كيفية تحسين أو تعديل شخصيتنا، لابد أن نعرف ما هي الشخصية. والخطوة الثانية هي أن نعرف أو نكشف عما إذا كان من الممكن تعديلها أو تحسينها. والخطوة الثالثة هي أن نتأمل جيداً طريقة تحسينها.

ما هي الشخصية؟

الشخصية تختلف تماماً عن الخلق، لأن الشخص قد يكون لصاً أو نشالاً، ومع ذلك تكون له شخصية لا بأس بها. ومع أن الخلق والشخصية يختلفان عن بعضهما، فالخلق مع ذلك عنصر من عناصر الشخصية. وهو ليس كالحذق أو الطبع أو الجمال أو الكلام مع أن هذه الأشياء جميعها تدخل في تكوين مجموع الذات.

ولا يمكن أن يجتمع متقشف وسكير في مكان ما لمدة عشر دقائق دون أن نعرف شيئاً عن شخصيتهما. ولا يمكننا أن نتحدث كثيراً عن شخصية رجل غريب بمجرد النظر إليه وهو جالس على مقعد دون أن يبدي أي حركة. ولكن في اللحظة التي يبدأ فيها أن يتحرك ويتحدث، يمكن أن نعرفه ونعرف ماذا يكون.

يقول هنري ترال في كتابه "سيكولوجية القيادة" إن المرء لكي يكون قائداً يجب عليه أن يبيع نفسه للآخرين. ولا يمكنه القيام بذلك إلا عن طريق شخصية راقية، ناضجة.

وهناك على حد قول هنري ترال، تسع صفات أو عوامل أساسية هي: الحيوية، والانفعالية، والإخلاص، والجاذبية، والعقلية، والروحانية، وسلامة النية، والجرأة، والفردية .. ويقول بعد ذلك إن هذه العوامل يمكن تقويمها وتقويتها.

ومن العلماء من حلل الشخصية إلى عشرين عاملاً منها: الطموح، والفاعلية أو التأثير في الحديث أو الخطابة، والصداقة والحصافة أو اللباقة، والابتهاج، وسلامة الرأي، والأناقة، وحسن تدبير الأمور.

وقد دلت الأبحاث والدراسات في إحدى الجامعات على أن الشبان الذين يحصلون على درجات عالية، الذين يخالطون غيرهم، ويحسنون الاندماج معهم، هم الذين يصيبون نجاحاً أكبر بعد تخرجهم من معاهد التعليم.

وجاء في أكبر عدد من الإجابات على أحد الاستفتاءات أن الصفات المميزة التي يراها كبار رجال التعليم في المعلم الصالح هي: الشخصية، والمظهر، واللباقة، والتحفظ، والوسامة، والحماسة، والحيوية، والإخلاص، والتفاؤل، والمعرفة، والعطف.

ينبغي لنا، أن ندخل في مناطق اللاشعور (العقل الباطن) لكي نكشف عن بؤرة العادات والمسالك العصبية التي تكون الإرتكاسات التي يهم أمرها.

سنفترض أن ميكانيزم الشخصية مخبوء في العقل الباطن (اللاشعور). وذلك لأن جميع العناصر التي تتكون منها الشخصية تتعلق بالعقل الباطن الذي

يضبطها ويحكمها على أوسع نطاق. فضلاً عن ذلك، فإن هذه العناصر تبدأ قسراً كضروب من التجارب، ثم تصير محاكاة، ومن ثم تغدو عادية.

يبدو أن خبراتنا في الحياة تحكمها وتحددها ثلاث قوى هي:

الطاقات الموروثة، والأوساط البيئية، والتأثير الوهمي .. فالصورة في العقل هي المشكّلة والخالقة كأية قوة من القوى التي تخرج من الأسلاف أو من البيئة. وعن طريق أصل الصورة أو جرثومتها يمكننا أن نضبط ونكيف تأثيرات الوراثة والبيئة. والمنبه المرشد في جرثومة الصورة هذه فهو الذي يوجه حياتنا. ومن خلال هذه القوة فحسب صار عظماء العالم، ولاسيما أولئك الذين استخفوا بالوراثة والبيئة، إلى ما هم فيه من عظمة ومجد وإبداع. لقد اهتموا بهذه القوة وحرصوا على أن يجعلوا أمامهم الصورة التي يريدون أن يكونوا عليها.

هناك كثير ممن يلتمسون الشيء ويجلسون في انتظار تحقيقه. وعندما لا يلوح في الأفق ما يدل على تحقيق ما يريدون تتزعزع عقيدتهم ويفقدون ثقتهم. في حين أن الإيمان ضرورة لابد منها. لكن هناك شيئين آخرين على الأقل مطلوبين لتحقيق الغرض. فالفرد يجب أن يكون عنده الاستعداد لمواجهة العواقب والتبعات إذا كانت هناك تبعات. ويعمل شيئاً يجعلها تحدث. وهكذا الحال مع النجاح، وهكذا الحال مع تغيير الفرد شخصيته. فالإيمان بالصورة ضروري، ولكن يجب أن يكون الفرد مستعداً لمقابلة العقبات والتبعات إذا وجدت.

وبما أن العادات وجميع العناصر السيكولوجية الصغيرة التي تعمل على تكملة الشخصية، تتكون لا إرادياً فيجب أن تستبدل إرادياً وشعورياً. وعلى الفرد أن يعمل مجهوداً شعورياً واعياً لاستبدال القوى المخربة والسلبية.

إن أحلام الفرد وخططه ورغباته وصوره وخياله وتصوره هي التي تعين اتجاهه في الحياة. أما الإرادة فعليها إطاعة التخيل بصرف النظر عن العواقب والتبعات. وإنما الأعمال بالنيات، وإنما لكل امرئ ما نوى. إنه يرث اللبنات الخاصة بطبيعته؛ أما موقع البناء فقد أدته له البيئة؛ وأما تصميم المنزل – منفعته – ونجاحه وجماله – فإنما يقاس بالصورة العقلية.

إن العادات الحسنة، والدوافع النبيلة، والميول المهذبة، والذكاء، والتفكير الإيجابي، والاتجاه والسلوك الذي ينشأ عن هذا كله، إذا فُرض أنها تكون شخصية جذابة، فإن الفرد يمكنه أن يكيف شخصيته بقدر ما يمكنه أن يحقق العناصر السيكولوجية، إذ بمجرد أن يقوم بهذا التحقيق يكون على استعداد لتقويه وتثبيته في خلقه وفي تركيبه العام بعض التمرينات الضرورية ومنها:

اعرف ما تريد:

يجب أن تعرف ما تريد قبل كل شيء، لأن معرفة الفرد أخطاءه بداية الحكمة. ولذلك فإن أهم شيء هو معرفة نوع الشخصية التي يجدر بنا اقتناؤها، إذا كنا غير راضين عن شخصيتنا السابقة. والفرد إذا كان يأمل تحسين شخصيته، فعليه أن يعمل شيئا أكثر من الرغبة التي يرجوها، ويجب عليه أن يبدأ بشيء بسيط ومحدد في عقله.

الشخصية هي نتيجة ما يحدث لنا، لأن الحياة تميل إلى احتضان ارتقائنا وتحسين تطورنا بالرغم منا. فمن الواضح إذن أن بيئة موطننا، مثلاً، تلعب دورها في تشكيل شخصيتنا. والأسرات لديها اتجاه إلى التفكير والعمل بطريقة مماثلة، لتكون نوعاً من الشخصية الأسرية. وإذا قيل "إن الطيور على أشكالها تقع" أو "حدثني عن معاشريك من يكونون، أقل لك من تكون" فهذا

يشير إلى الاعتقاد الشائع عن أثر البيئة في الشخصية، فيمكننا تبعاً لذلك أن نحكم شخصيتنا بالقدر الذي يمكننا به أن نحكم هذه العناصر. فعشراؤنا، ومهننا، وحياتنا المنزلية، والبيئة بوجه عام، تؤثر خيراً أو شراً في اتجاهاتنا وميولنا تجاه الذوق في الملبس، والأناقة، والأساليب الرقيقة، والخلق الكريم، وعزة النفس، والوقار في كل مجلس أو جماعة، وهذه جميعها تلعب دورها في تكوين شخصيتنا.

قدِّم إيحاءاتك إلى العقل الباطن (اللاشعور)، وكوِّن الصورة الذهنية التي تريدها، واحتفظ بهذه الصورة أو النموذج أمام عقلك الباطن. والفعل الموافق سيقوم بالاقتداء. والإيحاءات المحددة بالخير والإيجابية، نتائجها دائماً محددة بالنجاح؛ كما أن الإيحاءات السلبية تنتج نتائج سلبية. والجسم دائم التغير خلال خلايا الحياة؛ فالعقل والجهاز العقلي دائم التغير خلال جراثيم الصورة الذهنية. وهكذا، إذا عرف الفرد هذا، فعليه أن يكون متفائلا بالخير. وعليه أن يوحي إلى نفسه إيحاءات بناءة، ويفكر تفكيراً إيجابياً. فالأفكار السلبية أشبه بالنظر إلى الوراء، ولن يصل الفرد إلى أي مكان إذا نظر إلى الوراء. فابدأ من الآن في تشكيل حياتك وتكوين شخصيتك بصورة إيجابية من جديد.

ابدأ من حيث أنت:

إن الذين يحاولون أن يبدءوا من حيث يحبون أن يكونوا هم مخطئون. إنهم يعجبون بشخص معين ويودون أن تكون لهم مثل شخصيته. ويبدءون في تطبيق ما قرأوه في علم النفس التطبيقي. فتكون النتيجة إخفاقاً مريعاً، وذلك لأنهم رأوا بكل بساطة أن يبدءوا من عند هدفهم.

العنصر الحيوي الثابت في الشخصية هو "مثالية الفرد"، فطالما يضع الفرد أمام عقله الصورة التي يريد أن يكون عليها، ستتيح للنموذج أن يتكوّن، ويأتي الدور بعد ذلك على التركيب البنائي لإتمام النموذج. وإذا كانت لدى الفرد الرغبة في تغيير شخصيته، فعليه أن يغير الصورة التي أمام عيني عقله. ويجب أن يغير مثاليته وقناعاته. فالفرد يسمو أو يهبط في حياته على قدر فهمه وإدراكه للأمور، وتطبيقه لقوانين الطبيعة.

دعم نفسك وتصور انك تنعم بالثقة والنجاح والشخصية المتألقة:

إن معرفتنا وإدراكنا أن أعمالنا، وشعورنا، وسلوكنا هي نتيجة تخيالاتنا وتصوراتنا واعتقاداتنا يعطينا الدافع لتغيير شخصياتنا. وهذا يفتح أمامنا باباً جديداً سيكولوجياً لكسب المهارات، والنجاح، والتمتع بتجديد صحتنا وطاقاتنا وشبابنا.

الصورة الذهنية، تعطينا فرصة لنمارس اتجاهات وطباع جديدة. ويمكننا فعل ذلك، لأن الجهاز العصبي لا يمكنه أن يعرف الاختلاف بين الخبرة الحقيقية والخبرة التي تتخيّل أو تتصوّر بوضوح.

إذا تصورنا أنفسنا نعمل بطريقة معينة، هذه الحالة، تشبه تقريباً العمل الحقيقي الواقعي الذي نعمله. كما أن ممارسة التصور العقلي تساعد على إتقان الأعمال والمهارات.

لعب الدور والتصور العقلي:

إن لعب دورك هو ببساطة تصور نفسك تقوم بأدوار مختلفة بنجاح في الحياة من عمل أو وظيفة أو مقابلة أو بيع أو خطابة أو علاقات عامة وغيرها.

وتقوم خلال هذا التصور العقلي بتصليح الأخطاء التي تعاني منها. ونتمكن في أداء دورك في الحياة الحقيقية بنجاح.

مهما كانت الحالة التي تواجهك، يمكنك أن تستعد لها بتصورك ذاتك أمام العميل أو من ترغب ودّه أو التأثير عليه وجهاً لوجه، بينما هو يطلق الأسئلة وأنت تمسك بزمام الأمور والمبادرة والوضع بصورة مفيدة ومشجعة وناجحة.

قيل لعازف البيانو الشهير ارثر شامبل، لماذا لا تمارس وتتمرن على العزف مقارنة بغيرك من عازفي البيانو؟ كان جوابه "إني أتمرن في رأسي".

لقد تصور كونراد هلتون نفسه يدير فندقا قبل أن يشتري واحداً بمدة طويلة. وكان وهو ولد يافع "يلعب" مدير فندق".

وقال هنري كايزر أن كل إنجازاته في مجال عمله قد أنجزت بمخيلته قبل أن تظهر في الحقيقة والواقع.

إن البرمجة العقلية تظهر أن الأعمال المدهشة التي تحققها التصورات العقلية ليست كما ظُن قديماً نتيجة "للسحر" ولكن وظيفة طبيعية عادية من عمل عقولنا وأدمغتنا.

الدماغ الإنساني، الجهاز العصبي، والجهاز العضلي، ما هي إلا نظام خدمة، موجه معقد كالآلة الحاسبة الأوتوماتيكية توجه ذاته أوتوماتيكياً إلى الهدف باستعمال المعلومات والأنظمة المبرمجة المغذية في داخلها، معدلة طريقها أوتوماتيكياً عند الضرورة.

إن الآلية الخلاقة للتمثيل والتصور في داخلك، تستطيع أن تساعدك لنيل وتحصيل أفضل "ذات" وشخصية ممكنة لك، وذلك إذا أوجدت صورة في مخيلتك للذات التي تريدها و"رأيت ذاتك" في هذا الدور الجديد.

وهذه الطريقة حالة ضرورة لتغيير الشخصية، بصرف النظر عن أسلوب العلاج وبأي كيفية، وقبل أن يستطيع الشخص التغيير، يجب عليه أن "يرى" ذاته بدور جديد. وهكذا فإن صورتك الفعلية عن ذاتك هي "أقوى قوة في داخلك".

كن أقوى تأثيراً:

العقل الباطن إذا أعطيته فرصة، فإنه سيستبدل لك في الحاضر النشاط الذاتي الإيجابي الذي سيحل محل القوى الهدامة التي كانت تعمل في الماضي. فإذا كانت البحيرة جميلة وواسعة ورائعة، فذلك يرجع إلى قوة وجمال وصفاء الأنهار التي تغذيها.

فكثيرون هم الذين يدركون أهمية أن تكون شخصيتهم محببة وأكثر تأثيراً على الآخرين، لأن شخصية الإنسان هي إلى حد بعيد مفتاح نجاحه في عمله، والركيزة التي يستند إليها لإقامة حياة اجتماعية موفقة.

إن كل إنسان يرغب بأن يكون محبوبا ومقدراً من غيره. فإذا رغبت أن تفوز بهذا الحب والتقدير، فإن مفتاح ذلك بين يديك، وما عليك إلا أن تشعر الآخرين، وفي كل الأحوال والظروف، بأنك تحبهم وتقدرهم.

وإن أنجع وسيلة تجعلك تحظى بنوايا الآخرين الطيبة ونظراتهم الباشة، هي أن تريهم بوضوح، وفي كل ما تعمل، أنك تنزلهم من نفسك منزلة عالية، وتكن لهم الاحترام الصادق.

أقصر طريق لكي تجعل غيرك يحبك، هي أن تريه بأنك تحبه. فإذا ما فعلت ذلك، فإنك تجعل شخصيتك جذابة. بل أكثر جذباً.

إن الطريقة البدهية للبدء بذلك هي مظهرك: فحافظ على بشاشة وجهك، ولا ننس ابتسامتك العذبة لمن تلقى. ولن تكون مخطئاً إذا ما وقفت أمام المرآة لتعوّد نفسك البشاشة والبسمة الحلوة.

إن الخجولين هم أناس يبدو عليهم التوتر، ويطفح العبوس على وجوههم، ويتجلى شيء من القسوة في نظرتهم. من غير أن تكون حقيقتهم كذلك.

من ناحية ثانية، لاحظ نبرات صوتك، واجهد لكي تكون نبرات باسمة وأن تكلم الآخرين، واجعلها مستريحة ومسترخية، وتذكر أن الخجولين هم أناس يشعرون بمتاعب كبيرة، لأن تحيتهم أو شكرهم لك، رغم إفعامها بالأدب المفرط، تبدو وكأنها جافة وبعيدة عن الود.

تعلم كيف تتكلم بوضوح، لكي يستطيع الآخرون سماعك وفهمك بيسر وسهولة. لذلك لا تسرع في كلامك ولا تكن شديد البطء، وحاول أن تكون طبقة صوتك خفيضة وبعيدة عن الزعيق.

المظهر

لاحظ أن مظهرك يجب أن يكون مستساغاً عند الآخرين. وإذا كان التفرد في اللباس وفي قصة الشعر من الأمور غير المستقبحة، ولكن يجب الابتعاد عن المبالغة بهما مبالغة تتجاهل أذواق الآخرين وتستثير كراهيتهم لك.

أنت تستطيع أن تستعمل فكرك، ولكن إذا أردت أن يكون الناس أكثر حبا لك، فأعط قدراً غير قليل من الأهمية لما يعتبرونه لائقا ومناسباً، عندما تختار لباس يومك.

لا تنسى أن النظافة وترتيب الهندام من الأمور الهامة، ولذلك حافظ على نظافتك وترتيب هندامك كيفما أردت أن تلبس، واحرص على أن يكون لباسك نظيفاً ومكوياً.

اللطف

أظهر تقديرك للآخرين عن طريق معاملتهم باللطف، وتفهم مشاكلهم ومصاعبهم، واتركهم يدركون احترامك لهم في كل أعمالك اليومية. وإذا ذهبت إلى السوق لتتسوّق، فإسأل إذا كان هناك ما تستطيع أن تشتريه لغيرك. وترقب فرصة توفر فيها على المسنين مهمة تسلق السلالم، إذا ما كنت تستطيع أن تصعد إلى المسن وتبلغه رسالة تحملها إليه.

في الوقت نفسه، أظهر شدة تقديرك وامتنانك لما يفعله الآخرون لك، ولا تجعلهم يعتقدون بأن ما قاموا به نحوك إنما هو واجب عليهم. ولا تنس مطلقاً أي أثر تتركه في النفس عندما تجيب بكلمة "شكراً"، أو عندما تقول لمن قدّم لك خدمة "كم هو لطف منك أن تفعل لي هذا".

إن كلمة الشكر لها مفعول كالسحر، فتعوّد عليها، ولا تبخل بها أبدا عندما تقدم إليك خدمة في متجر أو مطعم، أو عندما يعطيك الكمساري تذكرة الباص الذي تركب.

وعندما تطور عادة الشكر وتقويها، حاذر أن تجعل كلماتك تصبح روتينية لا معنى لها. فقولك "شكرا" بأسلوب صحيح ولفظ حار، ليس بالسهولة التي تظن. ولكي تعوّد نفسك على الشكر شكراً صحيحاً وحاراً، لاحظ كيف يشكر الآخرون، لأن أسلوبك بالشكر هو مفتاح سلوكك.

إن اللياقة واللطف لا يتطلبان إلا البساطة عندما تتعامل مع الآخرين. وإذا ما شئت مثلا على ذلك، فاذكر أن من واجب الرجل أن ينهض عندما تدخل سيدة إلى الغرفة التي فيها يجلس، وأن من واجب السيدة أن تدعوه إلى الجلوس، وألا تنسى القول له "من فضلك"، عندما تشير له بذلك.

إن معظم الناس يعرفون ما يقتضيهم التصرف الحسن، من غير ما يقال بمقتضيات "الايتيكيت" التي عدت عتيقة في أيامنا هذه. وإذا ما رأيناهم يمتنعون عن إبداء ملاحظة عليها، فقد يكون كسلهم أو عدم مبالاتهم هما ما يمنعانهم من ذلك.

إذا ما أردت أن تظهر شخصيتك الودية، فاعلم أن أقصر طريق لذلك هي إظهار استعدادك للعون، رغم ما يقتضيه العون من جهد تبذله، ووقت تنفقه، وعليك أن تعرف أن ذلك جزء من الثمن الذي عليك دفعه، لكي تجعلك نفسك أكثر تأثيراً على الآخرين.

هناك بعض الأمور التي تكشف عن شخصيتك أكثر مما تكشف عنها نوعية حديثك، مثل استعدادك لمشاركة الآخرين، وإحسانك الإصغاء، ومعرفتك كيف تطرح السؤال، وإظهارك الاهتمام بالأمور التي يريد الآخرون الحديث عنها، وإبعاد أمورك الشخصية عن مجرى أحاديثك. ولكن مع ذلك لا تمتنع كلياً عن طرح أمورك الشخصية، إذا جرّ الحديث إليها، وإلا ظهرت أمام الآخرين بمظهر الإنسان المتزمت.

التواضع

إن أفضل طريقة في الحديث عن نفسك هي أن تقصر ملاحظاتك على الإجابة على أسئلة الآخرين. فإن كان التصوير الذي هو هوايتك المفضلة قد

مرّ بالحديث، فقاوم الإغراء الذي قد يعتريك لتقول للناس كم أنت فخور بكمرتك. وكم تدل صورك الملونة على موهبة فنية خارقة، واجعل تعليقك على ملاحظات الآخرين يكشف بطريقة متواضعة عن معرفتك بعض الشيء عما يدور الحديث عنه.

وإذا ما سئلت مباشرة: "وهل لك اهتمام بالتصوير الفوتوغرافي كذلك؟.." تستطيع أن تجيب بقولك: "التقطت بعض الصور من حين لآخر" ثم طور الحديث على هذا النحو إذا ما طرحت عليك أسئلة أخرى في الموضوع نفسه.

هناك جمل عدّة يحسن أن تذكرها لكي تشجع مخاطبك على الحديث، مثل سؤاله: "ماذا فعلت بعد ذلك؟.." أو "ما هو رأيك؟.." أو "من أي بلد أنت؟.." فتذكر هذه الجمل، وأضفها إلى قائمة أسئلتك، لأن كل واحد منها يؤكد اهتمامك بمخاطبك.

إجعل الناس يحبونك
"عامل الآخرين بما تحب أن تعامل به"

كتب ديل كارنيجي "وقفت أنتظر في الصف لأسجل رسالة في مكتب البريد في الشارع الثالث والثلاثين في نيويورك. لاحظت أن الموظف سئم من عمله – يزن الغلافات، يسلم الطوابع، يعيد المال الباقي، يصدر الوصولات – أي العمل الرتيب، سنة بعد سنة. فقلت في نفسي:

سأحاول أن أجعل هذا الفتى يحبني، يجب أن أقول له شيئاً لطيفاً، ليس عني، بل هو عنه. فتساءلت:

"ما هو الشيء الذي يمكنني امتداحه بصدق من أجله؟" هذا سؤال تصعب الإجابة عليه، خاصة بالنسبة للغرباء. لكن في هذه الحالة، حدث أن كان الأمر سهلاً. إذ وجدت شيئاً أعجبني في الحال.

وهكذا بينما كان يزن رسالتي، قلت بحماس: "كم أتمنى لولدي شعر مثل شعرك".

تطلع إليّ بدهشة ووجهه يشرق بالابتسامة: "حسناً، لم يعد رائعاً كالسابق".

قال بتواضع. فأكدت له برغم فقدانه بعض رونقه، إلا أنه مازال رائعاً. وسرعان ما فرح من كلامي. وقد جرت محادثة صغيرة بيننا، وآخر ما قاله لي:

"كثير من الناس يعجبون بشعري".

أراهن أن ذلك الفتى ذهب لتناول الغذاء حالماً. وأراهن أنه عاد إلى البيت الجميل وأخبر زوجته بذلك، وأنه تطلع في المرآة وقال:

"إن شعري جميل".

سردت هذه القصة مرة أمام جمهور، فسألني أحد الأشخاص فيما بعد: "ماذا كنت تهدف من ذلك؟".

ماذا كنت أهدف؟! ماذا كنت أهدف؟!.

إذا كنا أنانيين لدرجة أننا لا نستطيع إشاعة قليل من السعادة ومنح الثناء الصادق من دون أن نتوقع شيء من الشخص الآخر – ولو كانت أرواحنا بحجم التفاحة، فإننا سنقابل بالفشل الذي نستحقه.

أجل، كنت أريد شيئا من هذا الفتى، أردت شيئاً لا يقدر بثمن، وقد حصلت عليه. حصلت على الشعور بأنني فعلت شيئاً من أجله من دون أن يستطيع هو القيام بشيء في المقابل وهذا شعور يبقى يتوهج في ذاكرتك حتى بعد مرور الحادثة.

هناك قانون مهم جداً في السلوك الإنساني. إذا أطعنا هذا القانون، لن نقع في المشاكل. وفي الحقيقة، إذا طبقنا هذا القانون، فإنه سيجلب لنا عددا لا يحصى من الأصدقاء وسعادة دائمة. ولكن حالما نخرج عنه، فإننا سنقع في مشاكل لا نهاية لها. والقانون هو:

إجعل الشخص الآخر يشعر بأهميته، دائماً.

يقول الدكتور جون ديوي: "إن الرغبة في الأهمية هي أعمق حافز في الطبيعة الإنسانية".

ويقول البروفسور وليم جيمس: "أن أعمق مبدأ في الطبيعة الإنسانية هو التماس الثناء".

كان الفلاسفة ينظرون حول قواعد العلاقات الإنسانية منذ آلاف السنين، ومن بين المناظرات نتج مبدأ مهم واضح وهو ليس جديداً، بل قديم قدم التاريخ. فقد علمه زورواستر لعباد النار في إيران منذ ثلاثة آلاف سنة. ووعظ به كونفوشيوس في الصين منذ أربع وعشرين قرناً. كما أن لاويشي مؤسس الطاوية" (المبدأ الأول الذي ينبثق منه كل وجود وتغير في هذا الكون)، نشر مبادئه في وادي هان ووعظ به بوذا على شواطئ نهر الفانج المقدس منذ خمسمائة سنة قبل المسيح. وعلمته كتب الهندوس المقدسة منذ ألف سنة قبل ذلك. وقد جمعه المسيح في عبارة واحدة:

"عامل الآخرين بما تحب أن تعامل به".

أنت تريد استحسان من تتعامل معهم. وتريد الاعتراف بقيمتك الحقيقية، كما تريد أن تشعر أنك مهم، في عالمك الصغير. ولا تريد أن تستمع إلى إطراء رخيص كاذب، بل تلتمس الثناء المخلص. وتريد أن يكون أصدقاؤك ومعاونوك، مثلما قال شارلز شواب: "صادقون في ثناءهم ومسرفون في امتداحهم". وكلنا نريد ذلك. لنطع القاعدة الذهبية إذن، ولنمنح الآخرين ما نريد أن يمنحونا إياه. كيف يكون ذلك؟ ومتى وأين؟ والجواب هو دائماً: في أي مكان.

ليس عليك أن تنتظر حتى تصبح سفيراً لفرنسا أو رئيساً لجمعية كلامبايك قبل أن تبدأ باستخدام فلسفة الثناء، يمكنك أن تعمل بها كالسحر في كل يوم تقريباً.

فإن أحضرت لنا النادلة مثلا، بطاطا مسلوقة بدلا من المقلية التي طلبناها، لنقل:

"آسفين لازعاجك، نفضل البطاطا المقلية".

وستجيب هي بدورها: "لا إزعاج على الإطلاق". وستكون مسرورة لأنك أبديت احترامك لها.

إن عبارات مثل "آسف لإزعاجك". "هل تتفضل أن ...". "من فضلك ...". "هل تسمح ...". و"شكراً"، هذه المجاملات هي كالمزينة التي تحرك طاحونة الحياة اليومية بسهولة، كما أنها دليل على التربية الصالحة.

لنأخذ مثلاً آخر، هل قرأت إحدى روايات هال كاين؟ المسيحي المفكر.

إن ملايين الأشخاص قرأوا رواياته، لقد كان ابن حداد. ولم يتلق أكثر من ثماني سنوات من العلم في حياته، ومع ذلك، حين توفي، كان من أغنى الرجال أدباً في العالم.

إليك قصته:

أحب هال كاني الأشعار والأناشيد القصيرة، فدرس كل أشعار دانني غبريال روزيني. حتى أنه كتب مقالة تمتدح منجزات روزيني الفنية وارسل نسخة منها إلى روزيني، سر روزيني بتلك المقالة. وربما قال في نفسه:

"إن أي شاب لديه ذلك الرأي الرائع في مقدرتي، لابد أن يكون ذكياً".

وهكذا دعا روزيني إبن الحداد للمجيء إلى لندن للعمل سكرتيرا له. وكان ذلك نقطة تحول في حياة هال كاين، لأنه في مركزه الجديد التقى بأدباء عصره. فأفاد من نصائحهم ومن تشجيعهم، وانطلق في مجرى حياة جعل اسمه يشع في آفاق السماء.

كما أصبح منزله في "جزر الإنسان" مزاراً يقصده الناس من جميع أنحاء العالم، وخلف وراءه أملاكاً قيمتها مليونيين وخمسمائة ألف دولار تقريبا، ومع ذلك من يعلم ربما كان سيموت فقيراً مجهولاً لو لم يكتب تلك المقالة التي تعبر عن إعجابه بالرجل الشهير.

تلك هي قوة، القوة العظيمة، للثناء الصادق والمخلص. كان روزيني يعتبر نفسه مهماً، مهماً جداً.

الحقيقة واضحة هي أن كل إنسان يشعر أنه أفضل من الآخرين بطريقة ما. والوسيلة الأكيدة للدخول إلى قلبه هي أن تجعله يشعر أنك تقدر أهميته في عالمه الصغير، وأنك تقدر ذلك بصدق وإخلاص.

تذكر ما قاله إمرسون: كل رجل أقابله هو أفضل مني بطريقة ما، ومن هنا، أستطيع أن أتعلم منه.

بعدما التحق بمعهدي، توجه نائب كنكتيكت السبدر. إلى لونغ آيسلند مع زوجته لزيارة بعض أقاربها. هناك تركته يتحدث مع عمتها العجوز، وذهبت لزيارة أقربائها الشباب. وبما أنه كان عليه أن يتحدث عن تطبيق مبادئ الثناء، فكّر أن يبدأ ذلك مع تلك العجوز. فتطلع حول المنزل ليرى ما يمكنه الثناء عليه بإخلاص، فسألها:

- شيد هذا المنزل حوالي ١٨٩٠، اليس كذلك؟.
- نعم، أجابت "شيّد في تلك السنة تماماً".
- "إنه يذكرني بالمنزل الذي ولدت فيه. أنه جميل وبناءه رائع وغرفه واسعة. في أيامنا هذه لا تبنى البيوت على طرازه".

- "أنت على حق". قالت السيدة العجوز موافقة: "فالشباب اليوم لا يهتمون بالبيوت الجميلة. وكلما يهتمون به هو شقة صغيرة وثلاجة كهربائية والتجول بسياراتهم".
- "إنه بيت الأحلام". قالت بصوت يرتجف بذكريات مليئة بالحنان.

"لقد بني البيت بالحب. لقد حلمنا به أنا وزوجي قبل سنوات من بناءه، لم نستدع مهندساً بل صممناه بأنفسنا".

بعد ذلك تجولت معها في المنزل، فعبرت لها عن تقديره القلبي للكنوز الجميلة التي جمعتها أثناء أسفارها ومنذ زمن بعيد: شالات الكشمير، طقم شاي انكليزي قديم، أوان صينية، أسرة وكراسي فرنسية، لوحات فرنسية وأغطية حريرية كانت قد عرضت في أحد المعارض التونسية.

و"بعدما أرتني المنزل"، قال السيد ر:

"أخذتني إلى المرآب وهناك رأيت سيارة باكارد جديدة تقريباً".

فقالت بصوت ناعم:

"لقد اشترى زوجي هذه السيارة قبل وفاته بقليل، لم أركبها منذ وفاته .. أنت تقدر الأشياء الثمينة لذلك سأمنحك هذه السيارة. قال لها: "لماذا يا عمتي أنت تحرجينني. اقدّر كرمك طبعاً، لكن لا يمكنني القبول لها. فأنا لست بقريب لك. لدي سيارة جديدة، ولديك أقارب كثيرون يرغبون في اقتناءها.

"أقارب" قالت بدهشة. "نعم لدي أقارب ينتظرون موتي للحصول على السيارة. لكن لن يحصلوا عليها".

- "إذا لم ترغبي في إعطائهم إياها، باستطاعتك بيعها بسهولة".

- "ابيعها!" صاحت في وجهه "هل تعتقد أني أستطيع بيعها؟ وهل تعتقد أنني أستطيع أن أتحمل رؤية غرباء يقودونها عبر الشارع؟ لن أفكر ببيعها أبداً . بل سأمنحها لك أنت لأنك تقدر الأشياء الثمينة".

لقد حاول أن يتخلص من قبول السيارة، لكنه لم يستطع ذلك من دون أن يجرح شعورها.

هذه السيدة العجوز التي تركت وحيدة مع شالها الكشمير والتحف الفرنسية وذكريات كانت تتوق لقليل من الثناء والتقدير.

لقد كانت ذات يوم جميلة وشابة يسعى الشباب إليها. وقد بنت منزلا يدفئه الحب، وجمعت له الأشياء من جميع أنحاء أوروبا لتزينه. والآن وفي غربة الشيخوخة، تحتاج إلى قليل من الدفء الإنساني والتقدير الصادق، ولكن ما من أحد منحها ذلك مثلما يجد المرء ينبوعاً في الصحراء، لم تستطع التعبير عن اعترافها بالجميل إلا بإهدائها سيارة الباكارد.

إن أردت أن يحبك الناس: إجعل الشخص الآخر يشعر بأهميته اجعل ذلك بصدق.

سحر التغيّر والتجدد

لتعيش عليك أن تتغيّر، ولتتغيّر عليك أن تنضج، ولتنضج عليك أن تخلق نفسك باستمرار بلا نهاية.

بعد وضع الامتحان النهائي لطلبة قسم الفيزياء للتخرج بجامعة "برينستون"، كان "البرت آينشتاين" في طريقه للعودة إلى مكتبه عندما سأله أحد مساعديه قائلاً: "لا تؤاخذني يا دكتور "آينشتاين"، ولكن أليس هذا هو الاختبار نفسه الذي أعطيته لطلاب الفيزياء في السنة الماضية؟

أومأ د. آينشتاين برأسه إيجاباً وقال: "بلى، إنه نفس الامتحان الخاص بالسنة الماضية".

استجمع المساعد الخريج شجاعته، وسأل د. آينشتاين الفيزيائي الفائز بجائزة نوبل: "ولكن يا دكتور" "آينشتاين"، كيف تضع الاختبار نفسه لعامين متتاليين؟".

فأجاب "آينشتاين": "لأن الأجوبة قد تبدلت منذ العام الماضي".

وعلى الغرار نفسه تتبدل أجوبتكم اليوم بوتيرة أكثر تسارعا من أي وقت سابق. فالأجوبة الخاصة بمجال تخصصك تتبدل بينما أنت جالس في محلك. فما كان صحيحاً منذ عام مضى قد لا يكون صحيحاً بعد عام من الآن. والسبيل الوحيد لكي تتأكد من بقائك على قمة مجال تخصصك هو الحرص المتواصل على استيعاب الأفكار والمعارف الحديثة لمقارنتها بما أنت مطلع عليه اليوم.

في كتابه "Innovation & Entrepreneurship" طبعة Harper 1985، كتب "بيتر دراكر" أن أعظم اكتشافات عالم التجارة والأعمال جاءت نتيجة "إما نجاح غير متوقع، أو إخفاق غير متوقع".

ويفسر ذلك بأنه حينما يقع أمر غير معتاد، أو غير متوقع في أي مجال فإن الشخص العادي يعتبره حدثاً عارضاً أو محض مصادفة. أما الشخص المتفوق فإنه يدرس كل نتيجة غير متوقعة، كما لو أنها إشارة لنزوع أصلي أو إشارة لتغير جوهري في طبيعة الأمور.

حين أخفقت إحدى التجارب في استنبات البكتيريا بسبب فطر انتشر خلال المختبر، وحط على الصحن البتري (صحن استنبات الكائنات الميكروبية Petri-Dish)، فقضت على البكتيريا، أوشك المساعدون في المختبر على رميها. أما عالم البكتيريا "الكسندر فليمنغ" فقد انتابه الفضول بشأن الفطر الذي كان فعالاً بحيث يمكنه قتل بكتيريا قوية مثل تلك. وقادته أبحاثه لاكتشاف وتخليق البنسلين، مما أنقذ ملايين الأرواح في الحرب العالمية الثانية، وجعله يفوز بوسام الفروسية، وجائزة نوبل.

يبدو أن كل واحد يبحث على أجوبة في الحياة، البعض يحاول أن يبحث عليها بعيداً، الآخرون أقلعوا عن المحاولة ويعيشون بما يأتي في طريقهم. لكن الأجوبة تستمر في التغير! مهما كانت أقرب مما يفكرون!

نحن نعيش في عالم سريع الحركة، الحياة في تغيّر دائم، ولكي ينجز أي أحد منا شيئاً، يجب عليه أولاً أن يتعلم فن الحركة للأمام من خلال تغير إيجابي بناء.

إن الإقبال على الحياة بذراعين مفتوحتين يسهل عملية التغيير.

لاشك أنك تريد الحداثة والتجدد والتغير إلى حياة أرحب وأفضل – إنك تريد الصحة والعافية عوضاً عن العجز والمرض، أنك تريد الغنى عوضاً عن الحاجة والفقر، وتريد السعادة عوضاً عن القلق والتعاسة والشقاء، تريد أن تكون شخصية محترمة يقدرها الجميع، وتريد أن تعمل شيئاً بديعاً عظيماً، تريد الرشاقة والجمال بدلاً من العجز والقبح، تريد فيلا بدلاً من شقة، وتريد سيارة فاخرة جديدة بدلاً من سيارتك القديمة.

يقول تعالى: ﴿إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا۟ مَا بِأَنفُسِهِمْ﴾ ، وهذا يعني أن عليك أن تغير نفسك الداخلية أولاً. فإن حياتنا من نسيج أفكارنا وخواطرنا. عليك أن تغير طريقة تفكيرك، وتغير اتجاهك الذهني نحو الحياة عامة. وإنك الوحيد الذي يستطيع عمل هذا الشيء لذاتك، ليس من أحد يستطيع أن يفعله ويقوم به بدلا منك. ربما أطلعك وأرشدك أحدهم إلى الطريق الصحيح، ولكن أنت الذي سوف يغير نفسه ونيته وتفكيره السلبي ويسير في هذا الطريق إلى الأهداف التي تطمح إليها وتريدها.

إنك شخص فريد ومتميز لم يخلق أي إنسان يشبهك تماماً منذ بدء الخليقة حتى أن بصمة أصابعك تختلف عن كل إنسان آخر. الرجال العظام كانوا فريدين من نوعهم، في شخصياتهم وطريقة حياتهم وأعمالهم الفائقة، كانوا فريدين وهذا ما أعطاهم التفوق والسحر والحياة الكريمة.

إنك شخص متميز وعليك أن تثور على الحياة الرتيبة الضجرة والمملّة. هنالك فن في كونك متميزاً. في تجددك وتغيرك، إنك لا تثير ولا تزعج أي إنسان من حولك، إنك فقط تكون نفسك الحقيقية السامية. ذلك حقك في التعبير كما تشعر وتعتقد، بطريقة إيجابية بناءة.

الحقيقة هي، أنك قد "ضجرت" من الرتابة المتواصلة وعمل الأشياء يوم بعد يوم بنفس الأسلوب والطريقة حتى ولو لم تكن تدرك ذلك.

ما تريد هو التغير والتجدد وحرية العمل كما يحلو لك، طبعاً دون أن تضغط وتتعدى على حرية الآخرين وتسفه آرائهم وعاداتهم.

تريد أشياء جديدة أن تحدث، أشياء جميلة، لماذا لا تبدأ بالأشياء الصغيرة والبسيطة؟ إذهب إلى عملك بطريق أخرى غير طريقك المعتادة. أو اذهب إلى شراء حاجياتك إلى مكان آخر غير المكان الذي تشتري منه دوماً. فسوف ترى أشياء مختلفة، ووجوهاً جديدة، ومناظر وأبنية مختلفة. أخرج للطعام خارج البيت إذا كنت دائما تتناول طعامك في البيت. أو تناول طعامك في البيت إذا كنت تناوله دوماً خارج البيت. قرر أن تقضي على السأم والضجر والرتابة والسأم.

معظم الناس يقولون الحياة رتيبة مملة، يقولون كل شيء على حاله كما كان، ليس هذا بالضرورة صحيح ... أين هواياتك التي كونتها لتمدك بالسعادة والتجدد والنشاط. إذا لم يكن لديك هواية فاسعى الآن إلى تكوين واحدة، فهذه الهواية تبعد عنك الضجر والسأم وتبعث فيك الأمل والنشاط والحيوية.

أنك تجد أن الأشخاص الذين يعيشون في حلقة مفرغة، يعملون نفس الأشياء، بنفس الطريقة اسبوعاً بعد اسبوع، وشهراً بعد شهر، وسنة بعد سنة في إحدى المحلات جرى هذا الحوار بين الزوجة المتحيرة وهي تجلس أمام طاولة الطعام – وزوجها الغضب: "الاثنين نحب الفول، الثلاثاء نحب الفول، الأربعاء نحب الفول، الآن فجأة، الخميس لا نحب الفول". هذا الحوار أوضح التسلية والطريقة التي يعيش بها هذان الزوجان.

ولكن فيه كثير من الحقيقة – كثيرون من الناس يقومون يومياً بأخذ نفس الفطور أو العشاء بنفس الطريقة، ويتبادلون نفس نوع المربى أو الجبنة ... شهراً بعد شهر وسنة بعد سنة.

كثيرون أشباه هذا الزوج، الزوج الذي يغلق باب حديقته بنفس الوقت كل مساء، إنك لتعرف موعد خروجه مع عائلته، واليوم الذي يبقى فيه داخل البيت ومشاهدة التلفزيون وموعد ذهابه إلى النوم. وهنالك من يذهبون إلى نفس النزهة سنة بعد سنة، كما يقيمون في نفس الفندق وربما أرسلوا إلى أصدقائهم نفس نوع كروت البريد ونفس المناظر أيضا حتى نهاية حياتهم.

حاول أن تزيل الرتابة من أي شيء تعمله، وغير الأسلوب والقاعدة في عملك وحياتك، وسر في طريق جديد بين الحين والآخر، فالرتابة في المدى الطويل تعني الاضمحلال والتعفن، يقول الحكيم كونفوشيوس: "عليهم أن يتغيروا دوماً أولئك الذين يريدون دوام السعادة"، وأضاف بيكون: "ليس من شيء يبعث على السرور إذا لم يكن مبهراً بالتنوع".

الرتابة، السأم والضجر من العوامل الأساسية المسببة للقلق. بعد سنة – هؤلاء معرضون إلى الانهيار العصبي، اليوم، أو بعد أيام.

لا تكن عبداً للرتابة، أخرج نفسك من هذا المأزق وهذا الضجر والتعفن، وأعن إلى نفسك روح المغامرة لتجدد شبابك وحياتك.

حاول شيئاً جديدا بين الحين والآخر، وكل يوم إذا كنت تقضي مساءك أمام التلفزيون حاول أن تخرج إلى السينما أو المسرح.

غير أو غيري مكان حاجاتك وأثاث بيتك، ولا تتشبثي بأسلوب محدد بكل الأوقات. الأشياء التي وضعت في مكان معين لعدة سنين يمكن نقلها وتغيير موضعها وإعطائها رونقاً جديداً، يمكنك أن تجرب طعاماً جديداً، ومطبوخاً بطريقة مختلفة.

أنتوني غلن مؤلف رواية "أستطيع أن آخذها كلها"، قرر يوماً أن يتغير، كما أن زوجته قررت أن تسير بطريقته في التغيير والتجدد. قالت

السيدة غلن "لقد غيرت مظهري الخارجي، كما أني بعت ملابسي المهلهلة الغامقة والشاحبة، واشتريت ألواناً زاهية من الملابس، وغيرت قصة شعري إلى الطريقة الإسبانية ... كنا نذهب إلى باريس بملابس معتمة متأنقة، الآن نذهب إلى باريس بملابس زاهية سياحية، وأصبحنا نزور الأماكن الشعبية والمقاهي الصغيرة والمدهشة والنوادي المبهجة، إن فكرتنا هي إبعاد السأم وكل ما يضجرنا". لقد أعلن السيد أنتوني والسيدة غلن أنهما يشعران الآن بتجدد وحيوية وأصبحا يتمتعان بالأشياء والحياة بعد هذا التغير. وإن من الحقائق المعروفة أن إتجاهك الذهني أفعل في جلب الإعياء من المجهود الجسماني الذي تبذله.

ونحن قلما نحس بالسأم والضجر حين ننشغل بأمر يلذّ لنا. حينما كان د. ثورندايك، الأستاذ بجامعة كولومبيا، يجري تجاربه على القلق، كان يغري الطلاب بالبقاء مستيقظين أسبوعاً كاملا، وذلك بأن يعهد إليهم بمزاولة أعمال تلذ لهم. فلما انتهى من تجاربه صرح بقوله: "إن السبب في نقص إنتاج المرء هو إحساسه بالسأم من العمل الذي يزاوله" فحيث تكون اللذة في العمل، يكون النشاط، وتكون القدرة على بذل الجهد، وقد يثقل عليك ويرهقك أن تسير ٥٠ متراً بصحبة زوجة مشاكسة تصطنع لك النكد صباحاً ومساءً، في حين يخف عليك أن تسير ميلا برفقة من تبادلك الود والحب.

وإذا كان عملك بغيضاً إليك، ولا يسعك أن تجعله مسلياً حقاً، أو ممتعاً، فأقبل عليه "كما لو كان" ممتعاً. وسوف تجدانه، مع الوقت، سيلذ لك بالحقيقة.

وقد نصحنا العالم الصيدلاني "كوا" وكذلك "وليم جيمس" بأن نبدو "كما لو كنا" شجعانا، فتواتينا الشجاعة، أو نتصرف "كما لو كنا" سعداء، فتغمرنا السعادة. وهلم جرا.

أقبل على عملك "كما لو كنت" تلقى فيه متعة ولذة. وسوف يحقق لك تكلف المتعة، واصطناع اللذة، متعة حقيقية، ولذة واقعية.

التغير الشخصي يأتي من خلال رحلة الاستكشاف الذاتي. من خلال استكشاف كنوزنا الذاتية، من البحث عن صفاتنا الداخلية، وفي الطريق سنجد الكثير فينا من صفاتنا وإمكانياتنا في الحقيقة.

لكي نغير الأحوال الخارجية، يجب أن نغير أولاً الأحوال الداخلية. "فإن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم".

يحاول أغلب الناس تغيير الأحوال الخارجية بالعمل مباشرة على تلك الأحوال. هذا دائماً يبرهن أنه عبث عقيم ولا نفع فيه. وفي أحسن الأحوال مؤقتاً، إلا إذا أنجز بتغير للأفكار والمعتقدات أولاً.

أبق عينيك مفتوحتين، فالتغيرات التي تجري من حولنا اليوم أكثر من أي وقت سابق. وإن أي تغيّر من تلك التغيّرات قد يكون مؤشراً على اتجاه قد يقود إلى تكوين ثروة ونجاح. فينبغي أن تكون منفتحاً، ويقظاً، ومنتبهاً لتلك التغيرات. فلا شيء يبقى على حالة لفترة طويلة. وسوف تأتي أفضل فرصك على الإطلاق من تطبيق معرفتك، وقوتك العقلية على منتجات جديدة وخدمات جديدة في المستقبل.

إن كل ما تحتاج إليه كي تحقق ثروتك هو فكرة جديدة بنسبة قليلة هي ١٠٪. فكل ما تحتاجه هو ابتكار منتج أو خدمة يتسمان بالتجديد، وبأنهما أفضل، وأسرع، أو أرخص، ولو بدرجة طفيفة مما سواهما. يمكنك أن تتحرك بسرعة لمقدمة الصف والنجاح. لقد تم تكوين العديد من الثروات العظيمة اليوم في العالم أجمع على أيدي أشخاص انطلقوا من الصفر. ثم توصلوا إلى فكرة غير مسبوقة أحدثت ثورة أو نقلة في مجالاتهم.

هناك عاملان رئيسيان يحولان بينك وبين استخدامك للمزيد من ذكائك أو إمكانياتك الطبيعية وهما : الجمود النفسي Psychosclerosis، والإتزان الحيوي Homeostasis. والجمود النفسي هو "صلابة المواقف النفسية". وهو ما يجريه نوع محدد من الأشخاص المتصلبين، غير المرنين، وغير القابلين للتغير. فهذا النمط من الأشخاص هم من يكتسبون مواقف نفسية ثابتة تجاه شخص معين، أو شأن محدد، ثم يقاومون أي إغراء لتغيير رأيهم. غالباً ما يسمى هذا "بالطريقة الميكانيكية في التفكير". ولعلك تعرف أشخاصاً يعانون من هذه العادة والطريقة السلبية في التفكير.

أما الطريقة المقابلة الإيجابية في التفكير فهي أكثر تفتحاً ومرونة. وتدعى "بالنظرة التكيفية للعالم". فالأشخاص المتكيفين أو المتوائمين يحتفظون بعقولهم منفتحة على المعلومات الجديدة أو الحديثة. ينتابهم الفضول والاهتمام بالأفكار والتطورات الجديدة. فهؤلاء هم أكثر انشغالاً بالتصرفات السليمة من انشغالهم بمن هم على صواب. إنهم على استعداد لهجر فكرة قديمة إذا استطاع شخص ما التوصل إلى فكرة جديدة وعرضها عليهم بحيث تكون أكثر جدارة وعملية. إنهم ينشغلون بجدوى الفكرة الجديدة، وقدرتها على حل المشكلة، أو بلوغ أحد الأهداف أكثر من انشغالهم بأن يكونوا متصلبين في آرائهم.

بعض صفات الشخص المتفوق

يبدو أنه ليس ضرورياً أن يكون المتفوقون أو المتميزون أشخاصاً بمعدل ذكاء مرتفع بشكل فائق للعادة. بل هم غالباً أشخاص عاديون قد استخدموا ذكاءهم بشكل متميز مقارنة بالأشخاص المتوسطين، أو حتى الأكثر ذكاء. وهذا يعني أن بوسعك الوصول لمستويات التفوق إذا ما تعلمت أن تفكر مثلما يفكر المتفوقون أو المتميزون.

ويبدو أن المتفوقين يحظون بعقول منفتحة. إنهم ذوو فضول، ولديهم استفسارات، ومرونة، وهم على استعداد لتأمل نطاق متسع من الاحتمالات في التعامل مع أي سؤال أو مشكلة. إن عقليتهم متكيفة وعقلهم يسمح بمرور الأفكار إليه من كل اتجاه أو مصدر.

وإن لدى المتفوق طريقة في التعامل مع المشكلات، والقرارات تتسم بالمنهجية. إنهم يتناولون كل موقف صعب بطرح أسئلة مبنية على بعضها في نظام ومنهج منطقي، كحل إحدى المسائل الرياضية ..

والمتميزون يعالجون المشكلات بطرح سلسلة من الأسئلة: إنهم يسألون أولاً: ما المشكلة تحديداً؟ و"لماذا تعتبر مشكلة في المقام الأول؟" ثم إنهم يسألون: "ماذا سيكون الحل المثالي لهذه المشكلة؟" و"ما الذي يعوق عن تحقيق حلّها؟".

إنهم يسألون: لماذا يوجد هذا الوضع؟ وكيف وقع؟ وما الذي أدى إليه؟ متى وأين حدث؟ ومن المتسبب فيه؟ ما الطرق المختلفة التي يمكن من خلالها حل المشكلة؟ وأي الحلول يبدو أكثر قابلية للتطبيق؟

إن الأشخاص ذوو العقلية الميكانيكية الثابتة والغير قابلين للتغيير يميلون إلى القفز نحو الاستنتاجات. فما إن يلمحوا إحدى المشكلات حتى يقرروا لها حلاً على الفور. فعندما يقع حدثان قريبان من بعضهم، فإنهم يفترضون أن أحدهما علّه لوقوع الحدث الثاني. فينخلطون بين الترابط والسببية. وهم ما أن يتخذوا قراراً يبحثوا عن برهان لتثبيت ما قرروه. وسرعان ما يتورطون في المشكلة نفسها، ويصيرون مترددين حيال تغيير آرائهم.

فلابد أن تلزم نفسك بمقاومة إغراء القفز إلى الاستنتاجات، أو الاندفاع

نحو إطلاق الحكم. ينبغي أن تبدأ ببطء أكبر، واحرص على مواصلة طرح الأسئلة. فلابد أن تحتفظ بعقلك منفتحاً.

إبحث عن الأفكار الجديدة

عند حضورك منتدى أو محاضرة يلقيها أحد الخبراء، فغالباً ما ستتلقى وابلاً غزيراً من المعلومات والأفكار الجديدة التي يمكن لك استخدامها من أجل تحسين أحد جوانب حياتك. فلقد تغيرت حياة العديد من الأشخاص نتيجة لحضورهم محاضرة واحدة يقدمها أحد الأشخاص الأذكياء المطلعين ممن منحوهم فكرة واحدة كانت هي المفتاح السحري نحو مستقبلهم.

عند حضورك الدورات التدريبية، والمنتديات، والمحاضرات بصورة منتظمة، سوف تُمطر عقلك بوابل غزير من الأفكار الجديدة التي ستحتفظ بعقلك يقظاً واعياً، وتبقي على تدفق إمكانياتك الداخلية المتفوقة.

الأشخاص المتفوقون والمتميزون يقرأون بشكل دائم، ولا يكتفون بالقراءة في مجالاتهم، بل يقرأون في مجالات أخرى كذلك. كما يشتركون في مجموعة متنوعة من المجلات والجرائد. يتصفحون بشكل ثابت الفهارس والمقالات الرئيسية.

إحرص على القراءة دائماً وفي يدك قلم عادي، أو قلم فسفوري. ومن المستحسن أن تتعلم أسلوب القراءة السريعة، بحيث تتمكن من تصفح المواد المختلفة بمعدل أسرع.

ويكتسب الأشخاص الفعّالون المتميزون عادة الارتباط بالأشخاص الآخرين ممن يتسمون بالإيجابية والإبداع والتفوق. وبشكل دائم يتقاسمون الأفكار والخبرات. ويتعلمون من بعضهم البعض. يقصون قصاصات من المجلات والنشرات الإخبارية. ويمررونها لأصدقائهم. كما ينصحون الآخرين

بالكتب التي قرأوها، والبرامج التي استمعوا إليها. ويقوم أصدقاؤهم بالأمر نفسه معهم. فأحياناً تكون فكرة جديدة واحدة تحصل عليها من شخص آخر كفيلة بتغيير مجرى حياتك.

صفة المرونة تمنح القوة

لقد أورد معهد "مينينجر" أن أهم ما تحتاج إليه من صفات لتكون مميزاً وناجحاً في القرن الواحد والعشرين هي المرونة. وخاصة بالنسبة لطريقة تفكيرك. والمرونة تشير إلى استعدادك للتغير، وتجريب أمور وأشياء جديدة. والمرونة تعني على وجه الخصوص أن لديك القدرة على أن تتخلى باستمرار عن الأفكار القديمة السلبية والبالية لصالح الأفكار الجديدة والأكثر فعالية وإيجابية.

قد يمضي العديد من الناس أغلب أوقاتهم وهم يجادلون ويحاجون، ويبررون سلوكياتهم. إنهم مصرون على مواصلة القيام بشئونهم بالطريقة القديمة نفسها حتى حين يكون من الواضح تماماً أن الطريقة القديمة لم تعد صالحة. وإن السبيل نحو تجنب هذا الميل هو البقاء مرناً، خاصة حينما تكون على اقتناع شديد بأنك على صواب.

إن المستقبل يعتمد على الكفاءة. قد تخسر غداً كل أموالك، لكن ما دمت لا تزال تحظى بقدرتك على التفكير، والتدبر العقلي، فيمكن لك أن تستعيده، وما يزيد عليه. وأن المستقبل في يد أولئك الذين يعرفون أفضل وأكثر من أولئك الذين لا يعرفون.

وإن المعارف والمعلومات الخاصة بمجال تخصصك تتضاعف كماً كل عامين أو ثلاثة أعوام. فمهما كانت المعلومات التي تملكها فإنها سرعان ما تصير قديمة ومهجورة. لذا عليك أن تكون في حالة مستمرة من استيعاب الجديد من المعلومات والأفكار حتى تصير مواكباً التطورات والأحداث

الجديدة. وينبغي عليك من أجل تنمية متواصلة على المستويين الشخصي والمهني هي القراءة المستمرة، والاستماع المستمر إلى البرامج التعليمية الصوتية، والتدرب المستمر.

ومن أجل بقائك على قمة مجال عملك، عليك أن تقرأ في حقل تخصصك ساعة كل يوم على الأقل، مع وضع العلامات على الأجزاء المهمة وتدوين ملاحظات نافعة. واحرص على تجويد ذاتك بالاجتهاد نفسه الذي تعكف على تجويد عملك.

عليك أن تنهض كل صباح، وتقرأ ما بين ٣٠ إلى ٦٠ دقيقة في شيء تعليمي. واحرص على تدوين الملاحظات. وراجع ملاحظاتك بشكل منتظم من حين لآخر. فكر كيف يمكنك تطبيق الأفكار الجديدة في حياتك اليومية.

استخدم قدراتك في التخيل البصري (التصوّر) لكي تتصور نفسك مستخدماً المعلومات الجديدة على نحو ما. مما يزيد من سرعة تعلمك وانتفاعك بالمعلومات الجديدة.

إذا كنت تقرأ ساعة يومياً، فهذا يعني كتاباً كل اسبوع، فسوف تكون مساوياً للحاصل على الدكتوراة في حقل تخصصك، وذلك بشكل سنوي. سنصبح واحداً من أذكى الأشخاص، وأكثرهم اطلاعا، وأغزرهم إنتاجاً في مجال عملك.

يقول "فرانسيس بيكون" إن المعرفة قوة، وهذه حقيقة جزئية. فالحق والواقع أن المعرفة التي تعتبر فعلاً قوة هي وحدها تلك التي يمكن تطبيقها لأغراض محددة. فأرفف المكتبات مليئة بالمعرفة كما أن الانترنت قد لا تقدم نفعاً لأي شخص.

وحتى تغير تفكيرك بشكل إيجابي وبناء، عليك أن تواصل تغذية عقلك بالأفكار الجديدة. وأن تبقى مطلعاً على كل حديث في مجال تخصصك. لابد أن تبحث على الدوام عن إيجاد طرق لإنجاز عمل على نحو أفضل، وأسرع، وأقل تكلفة، وأسهل. ولابد أن تتحرى، دائماً طرقاً لخدمة عملائك وزبائنك بشكل أفضل.

في عصرنا الحديث، عصر المعلومات، تعد المعرفة هي كل شيء. ولبس من حدود أمام مقدار المعرفة التي يمكنك جمعها وتطبيقها على حياتك إلا ما يضعه طموحك الشخصي.

فكلما تعلمت المزيد سو تجني المزيد. وكلما اتسع مستوى إطلاعك في مجالك تصير أكثر شجاعة وثقة في تطبيق مهاراتك في عملك. وكلما اتسمت بالشجاعة والثقة أصبحت شخصاً توكيدياً وارتقى شعورك بتقديرك لذاتك، وإحساساً بشخصيتك التوكيدية.

طرق تساعد في إيجاد لغة مشتركة مع الآخرين

التواصل دائما مع الآخرين والتفاهم معهم ليس عملاً سهلاً، لاسيما إن كنا نحتك بهم بشكل يومي. مع ذلك، يوجد قواعد بسيطة يمكننا تطبيقها في حياتنا اليومية تساهم في إيجاد أرضية مشتركة مع المحيطين بنا. إليكم بعض الخطوات تساعد في تحقيق لغة مشتركة مع الآخرين:

❖ لمحة ونظرة حب:

أي إلتفاتة مع نظرة الحب لها دورها الفعال والحاسم في علاقاتنا مع الآخرين.

❖ احبوا ذاتكم:

كي يستطيع المرء أن يحب الآخرين عليه بداية أن يحب نفسه! وتعد المرحلة من هذه الطريقة أساسية. ففي نهاية المطاف، إذا كنتم أنفسكم تشعرون بأنكم غير أهل للاحترام والتقدير، فكيف يمكنكم أن تطلبوا من الآخرين احترامكم؟ فلا تأملوا كثيراً في الحصول على تقدير الآخرين لكم طالما أنكم لا تقدرون ذواتكم.

❖ مدوا جسور التواصل:

هل تريدون أن يحبكم الآخرون؟ إن تحقيق هذه الرغبة أمر صعب إذا كنتم تعيشون على جزيرة نائية وفي عزلة تامة عن محيطكم! لذا عليكم بداية

أن تغادروا شاشة الكمبيوتر وتوجهوا اهتمامكم على بناء حياة اجتماعية.

❖ غيروا نظرتكم:

غالباً، نحكم على أشخاص كثر قبل أن نتعرف إليهم عن كثب. قد يبدو أن لدى البعض "طريقة تفكير لا تتماشى مع تفكيرنا"، وقد يبدو آخرون منفرين على نحو كبير. لكن ماذا لو غيرنا نظرتنا إلى هؤلاء وعاملناهم بقدر أكبر من التسامح والانفتاح؟

ثمة قاعدة عامة أكدها العلم والتجارب على مر السنين تفيد بأن من لا يُحِب لا يُحَب من الآخرين. وعلينا أن نعي جيداً أننا لسنا كاملين وأن لدينا عيوباً وشوائب كبيرة. والحالة هذه، لابد من أن نتقبل حقيقتنا كما هي وكذلك عيوبنا ونواقصنا. فعندما نصل إلى مرحلة نتصالح فيها مع أنفسنا ونتخلى عن غرورنا وكبريائنا، نصبح أكثر سعادة في حياتنا وندرك أنه وراء كل إنسان ساخر ومنافق وكاذب وانتهازي غالباً ما يختبئ إنسان رائع يحتاج إلى من يكتشفه ويشعر بوجوده. ولذا، يعتبر حب الآخرين شرطاً أساسياً للنجاح في مد جسور التواصل معهم.

❖ ابدوا اهتماما بالآخرين:

لبناء علاقات اجتماعية ناجحة يسودها الاحترام والتفاهم والتواصل الإيجابي، لابد من الاهتمام بالآخرين. يتطلب هذا الأمر تنمية قيم إنسانية عدة منها:

- الفضول في معرفة المزيد عن الآخرين واكتشاف حقيقتهم، وتعلم الغوص في أعماقهم وعدم الحكم عليهم خارجياً، ذلك لأن كل منا حالة فردية خاصة.

- اعتماد مبدأ الصدق والصراحة والثقة والمشاركة في العلاقات بالآخرين. فلابد من تقبل الناس على حقيقتهم. فهم ليسوا سيئين بشكل مطلق وليسو كاملين. وعلينا أن نقر بأننا نحن أيضا لسنا كاملين وأن نتصرف مع الآخرين على سجيتنا، من دون نفاق أو خداع، وأن نبين لهم ما نحب.
- تطوير حسن المراقبة الذي يسمح لنا بأن ننتبه إلى الآخرين ونلاحظ الأمور والتفاصيل التي لا يرونها أو ينتبهون إليها.
- تطوير حسن التعاطف مع الآخرين، أي المقدرة على فهم أحاسيس الغير وحالاته النفسية والتموضع في مكانه لفهم وجهة نظر في موضوع معين.

إذا كنتم مهتمون بالناس اهتماما صادقاً، ستلاحظون أموراً خاصة بهم مثل تفاصيل مظهرهم الخارجي، ومزايا شخصياتهم وإمكاناتهم وطاقاتهم، وحسناتهم وسيئاتهم. لكن لا تنسوا أننا لن ننجح في تعرية الناس بشكل كامل ومعرفة كل شاردة وواردة تخصهم.

❖ ما لديك للجميع:

قاعدة جميلة للتعاون الإيجابي مع الآخرين ولكن ضمن حدود المنطق والعطاء المشترك المتبادل.

❖ النظر للأمور نظرة عالم نفس:

هل تعرفتم لتوكم إلى شخص جديد؟ هل استطعتم اكتشاف نقاط ضعفه ونقاط قوته؟ هل أخبركم عن آماله وطموحاته في الحياة وعن الأمور التي يخشاها وتلك التي يتمنى تحقيقها؟

لكي يشعر الأشخاص بالراحة أثناء تواجدهم معكم، عليكم أن تمنحوهم ما يرغبون فيه ولتفهموا الأمور على نحو أفضل أقلبوا الأدوار واطرحوا على

أنفسكم الأسئلة التالية:

ما هي أكثر إهانة قد تزعج هذا الشخص وتؤلمه؟ لمعرفة أي إجراء يسعد هذا الشخص، احذروا بداية أي إهانة قد يعتبرها الأكثر إساءة إليه. فلدى كل واحد منا نقاط قوة ونقاط ضعف، إذا أردتم التجريح بأحد ما أو الإساءة إليه عليكم أن تمسّوا الوتر الحساس لديه.

وينطبق هذا الأمر عينه تقريباً على الإطراءات والمجاملات. إذ لابد لكم من أن تقدموا إطراء يعزز ثقة المتلقي بنفسه، وبقدراته التي يشكّك فيها.

◆ ليكن ثناءكم صادقاً:

".. قال وليم جيمس: "إن أعمق مبدأ في الطبيعة البشرية هو إلتماس الثناء".

تستند فاعلية أي إطراء أو ثناء ناجح إلى ثلاثة أسس: الإنصاف، الصدق واللطافة.

الثناء الناجح هو ذلك الذي يعزز ثقة المتلقي بنفسه ويزيده فخراً واعتزازاً بذاته، ويدخل البهجة والسعادة إلى قلبه. هكذا هو الثناء الصادق والنابع من القلب لأن المبالغة والنفاق أثناء المجاملة سرعان ما ينكشفان ويُفهمان عادة كإهانة أكثر منهما ثناء. بالإضافة إلى ذلك لابد للثناء من أن يكون لطيفاً ورقيقاً ويقدم بطريقة ذكية ومراعية للآخر.

◆ ضعوا أنفسكم في مكان الآخر:

يقضي هذا الشرط من شروط التواصل الناجح مع الآخرين بأن تتعاطفوا معهم وتتخيلوا أنفسكم في مكانهم. إذ سيسهل ذلك عليكم كثيراً تفهمهم.

اتبعوا سياسة تبادل الأدوار هذه في علاقاتكم العائلية والمهنية والخاصة، حينئذ سترون أن جهودكم أعطت النتائج المرغوبة.

فالتسامح والاحترام والتعاطف قيم تسمح لكم يومياً بأن تحسوا تواصلكم وعلاقاتكم بكل من يحيط بكم وتتعاملون معه.

الحوار أفضل طريقة للتواصل مع الطفل

الحوار لغة بين اثنين فأكثر، وهو لغة المشاركة في مسألة ما، والحوار لا يقتصر ولا يجب أن يقتصر على الراشدين في المسائل كالسياسة والاقتصاد وحل المشكلات فحسب، إذ أن للصغار نصيب من الحوار كوسيلة من وسائل التربية. فالطفل كائن ذكي ينبغي أن لا يستهان به، وهو كالكبار قابل للحوار والمناقشة والمشاركة.

ويعتبر الحوار جسراً مهماً للتواصل والتفاهم مع الطفل، مما يتطلب حسن الاستماع إليه حينما يرغب في الكلام. وأن خير مفتاح للحوار هو أن يطلب أحد الأبوين من أطفالهم التكلم عن أهم أحداث اليوم الذي مروا به، وأن يتم إبداء رأي جميع أفراد الأسرة بتلك الأحداث ومناقشتها والتعليق عليها. وأن أهم عناصر الحوار حتى يكون ناجحاً وممتعاً هي:

- الإصغاء الجيد للمتحدث حتى يشعر بأهميته وأهمية الكلام الذي يقوله وأن يرافق هذا الإصغاء شيء من الجدية بحيث لا يسمح لأشقاء المتحدث بالضحك أو التندر على ما يقوله، بل تشجيعهم على مبادلة شقيقهم المتحدث الرأي وتبادل الأفكار ووجهات النظر، والطلب إليهم الاهتمام بما يقوله شقيقهم أو شقيقتهم.
- إبداء الاهتمام والتفهم بما يقوله الطفل، ففي هذه الحالة قد يسترسل في شرح مشكلته أو موقفه من شيء ما يريد قوله.

- عدم مقاطعة الطفل إلا بالقدر الذي يهدف إلى التصويب اللغوي للاصطلاحات التي قد ترد في حديثه، أو تصحيح معلومة مكانية أو تاريخية. وفي النهاية الثناء على حديث الطفل حتى يشعر بأن حديثه أو حواره أو القصة التي رواها هي محط تقدير واهتمام، ثم إجراء مناقشة عامة حول ما قال حتى يشعر بمتعة الحوار والتحدث عن ما واجهه من أمور.

فوائد الحوار:

الفوائد اللغوية: يعتبر الحوار مجالاً مناسباً لتقويم لغة الطفل وصقل كلماته، مما سينمي قدرته على الكلام السليم. فالحوار هنا تمرين لغوي يفيد الطفل ويقوي لغته ويقومها أيضاً.

الفائدة الذهنية والفكرية:

الحوار وتبادل الحديث مع الطفل يقوي ذاكرته، وينشط أفكاره وتواردها، ويبقي ذهنه متوقداً وحاضراً.

تعلم آداب الحوار:

بالحوار وتكراره وإرشاد الأبوين يتعلم الطفل فن الاستماع أو الإصغاء، ومن عرض المشكلة أو الموضوع الذي يتحدث فيه، كما يتعلم وسيلة الإقناع لمستمعيه سواء كانوا أبويه أو أشقائه أو غيرهم.

الفائدة المدرسية:

الطفل الذي يتعلم فن الحوار في أسرته سيكون بالتالي ناجحاً في محاورة أقرانه ومعلميه في المدرسة مما سيعطيه مكانة محترمة لدى مدرسته. ومعلميه.

إن الطفل الذي تعلم فن الحوار في أسرته سيصبح أكثر قدرة على التعايش والتواصل الاجتماعي مع مجتمعه ومع أي محفل أو اجتماع يحضره، كما سيقوي من قدرته على إيصال المعلومة لسامعيه سواء كانوا معلميه في المدرسة أو مستقبلاً في الجامعة، مما سيجنبه الحرج والوقوع في الزلات والعثرات اللغوية أو المعلوماتية أثناء دراساته.

إن بناء ملكة الحوار مع الطفل من الصغر ستجعل منه شخصاً قادراً على مواجهة الحياة والتواصل والإنخراط في المجتمع بثقة وأمان. فالحوار هو لغة العصر سواء بين الشعوب والأمم، أو الأفراد والمجتمعات.

طريق عام إلى تفكير الناس

"الكلمة الطيبة صدقة"

كتب ديل كارينجي : إذا ثار غضبك وتفوهت بكلمة أو إثنين ستجد الوقت ملائما لتفريغ غضبك، لكن ماذا عن الشخص الآخر؟ هل سيشاركك الراحة؟ وهل نبرتك القتالية وأسلوبك المعادي يسهل عليك الاتفاق معه؟

قال وودرو ويلسون : "إذا جئتني وقبضتك منكمشة، أعدك أن قبضتي ستكون أشد من قبضتك، وإذا جئتني تقول: "دعنا نجلس ونتحدث وإن اختلفت آراؤنا، لنتفهم أسباب الخلاف"، عندئذ نكتشف أننا لا نختلف كثيرا، وإن النقاط التي لا نتفق عليها قليلة بينما النقاط التي نتفق عليها كثيرة، وإن كان لدينا الصبر والأناة والنية على الاتفاق، فإننا سنتفق".

لم يثن على حقيقة تلك العبارة أحد مثل جون د. روكفلر فقد كان روكفلر أشد الرجال عرضة للاحتقار في كولورادو. وكانت أكثر الإضرابات الدموية تهز تاريخ الصناعة الأميركية طيلة سنتين رهيبتين. فقد كان عمال المناجم يطالبون بزيادة الأجور من شركة كولورادو للمحروقات والحديد، التي كان روكفلر يسيطر عليها.

فأتلفت الممتلكات واستدعيت الفرق المجندة، وأريقت الدماء، وأطلقت النيران على المضربين وخرق الرصاص أجسادهم.

في ذلك الحين، وفي ذلك الجو المشبع بالحقد أراد روكفلر أن يكسب المضربين إلى جانبه. وقد حقق ذلك. كيف؟ إليك قصته:

بعد أسابيع قضاها في كسب الأصدقاء، خاطب روكفلر ممثلين عن الإضراب. وكان خطاباً مهذباً قطعة أدبية رائعة، كان له نتائج مذهلة. فقد استطاع تهدئة موجات العنف. كما فاز بجمع من المعجبين، فقد عرض الحقائق بأسلوب ودي أعاد المضربين إلى عملهم من دون التفوه بأية كلمة عن زيادة أجورهم التي حاربوا بعنف من أجلها.

هنا مقدمة الخطاب الرائع، لاحظ كيف أنه يشع بالتودد. تذكر أن روكفلر يتحدث إلى رجال أرادوا قبل أيام أن يعلقوه من عنقه إلى شجرة تفاح حامض، ومع ذلك ربما لم يستطع أن يكون أكثر توددا ولطافة لو أنه يخاطب مجموعة إرسالية طبية. فخطابه يشع بعبارات مثل:

إني أفتخر بوجودي هنا، بعدما قمت بزيارتكم في بيوتكم وقابلت زوجاتكم وأطفالكم، نتقابل اليوم وليس كغرباء، بل كأصدقاء وبروح من الصداقة المتبادلة والمصالح المشتركة. وليس سبب وجودي سوى لباقتكم.

استهل روكفلر خطابه قائلا: "إن هذا هو أعظم يوم في حياتي. إذ أنها المرة الأولى التي يتسنى لي خلالها مقابلة ممثلين عن المستخدمين في هذه الشركة العظيمة، إضافة إلى المسؤولين والوكلاء. أؤكد لكم أنني فخور لوجودي بينكم، وأنني سأتذكر هذا الاجتماع طيلة حياتي. ولو عقد هذا الاجتماع قبل اسبوعين، لوقفت بينكم كالغريب ولن أتعرف إلا على وجوه قليلة. ولكن بعدما سنحت لي الفرصة في الأسبوع الماضي لزيارة جميع المخيمات في حقول الفحم الجنوبية، والتحدث مع كل الممثلين ما عدا الذين كانوا في الخارج، وبعدما قمت بزيارة منازلكم وقابلت زوجاتكم وأطفالكم، نتقابل اليوم، ليس كغرباء، بل كأصدقاء وبروح من الصداقة المتبادلة والمصلحة المشتركة، يسعدني أن أستغل الفرصة من أجل مناقشة مصالحنا المشتركة. وبما أن هذا الاجتماع هو لزعماء الشركة والممثلين عن

المستخدمين، ومع ذلك أشعر بأنني قريب جداً منكم، لأنني أمثل صاحب الإنتاج والمدراء معا".

أليس هذا مثلا رائعا عن تحويل الأعداء إلى أصدقاء؟.

لنفترض أن روكفلر اختار وسيلة مختلفة. وأنه خاض نقاشاً مختلفاً مع أولئك العمال وجمع لهم الحقائق. ولنفترض أنه استطاع من خلال قواعد المنطق أن يبرهن أنهم على خطأ، فماذا يمكن أن يحدث؟ إنه سيثير المزيد من الغضب ومن الكراهية والثورة.

إذا كان قلب الشخص الآخر مليئا بالضغينة والسخط نحوك، لن تتمكن من إقناعه بوجهه نظرك ولو استخدمت منطق الدنيا. فالآباء الماهرون والرؤساء والأزواج المسيطرون والزوجات المتذمرات يجب أن يعلموا أن الآخرين لا يرغبون في تغيير آرائهم. وليس باستطاعة أحد أن يحملهم على القيام بذلك. ولكن بالإمكان اقتيادهم لفعل ذلك إذا كنا لطفاء ودودين أكثر مما نحن في الواقع.

قال لنكولن ذلك قبل أكثر من مئة سنة. إليك كلماته:

هناك قول قديم حقيقي يقول: "إن قطرة عسل تجذب ذباباً أكثر من غالون علقم". والأمر كذلك بالنسبة للناس. فإن أردت أن تجذب الشخص الآخر إلى وجهة نظرك، أقنعه أولا أنك صديقه المخلص. وسيكون ذلك قطرة العسل التي تجذب قلبه وبالتالي تفكيره.

يدرك رجال الأعمال أنه من الأفضل التودد إلى العمال المضربين، فمثلا عندما أضرب ألفان وخمسمائة عامل في شركة وايت موتورز من أجل زيادة الأجور، لم يثر غضب الرئيس رووبرتف بلاك ولم يشجب ويهدد. بل امتدح العمال المضربين، ونشر إعلاناً في صحيفة كليفلاند يهنئهم به على الطريقة

السليمة التي عبّروا بها عن مطالبهم" وحين وجدهم وقد أصابهم السأم، اشترى لهم مضارب وقفازات للعب البيسبول، ودعاهم للعب الكرة في ملعب الشركة. كما استأجر قاعة بولينغ للذين يفضلون تلك اللعبة.

هذا التودد من جانب الرئيس بلاك نتج عن ما ينتج عنه التودد عادة: نتج عنه الصداقة والألفة، فاستعار المضربون المكانس والمجارف وعربات النفايات وبدأوا في التقاط علب الثقاب والأوراق وبقايا السجائر المبعثرة حول المصنع. تصور ذلك! تصور المضربين وهم ينظفون المصنع، في الوقت الذي يناضلون فيه من أجل زيادة الأجور والاعتراف باتحادهم، فمثل هذه الحادثة لم يسمع بها من قبل في تاريخ الحرب العمالية في أميركا. وقد انتهى هذا الإضراب بالتوصل إلى حل وسط خلال اسبوع انتهى من دون أي شعور بالحقد أو الضغينة.

كان دايال ويستر من أنجح المحامين الذين دافعوا عن قضيته، ومع ذلك، كان يستخدم في أقوى مرافعاته ملاحظات وديّة مثل: "إن الأمر يعود إلى المحكمة من أجل البحث في ..."، "هذا ربما يستحق التفكير أيها السادة"، "هنا بعض الوقائع أثق أنكم لم تتغافلوا عنها، أيها السادة"، أو "أنتم من خلال معرفتكم بالطبيعة البشرية، ترون بسهولة أهمية هذه الحقائق". فلا وسائل عراك أو ارتفاع الضغوط، ولا محاولة لفرض رأيه على الشخص الآخر بل استخدم ويستر الأسلوب الهادئ الودي مما ساعده على اكتساب شهرة واسعة.

رغب المهندس و.ل. ستروب في تخفيض إيجار منزله، وكان يعلم أن المالك صعب المراس، قال السيد ستروب: "كنت أقول له أنني سأفرغ المنزل حالما ينتهي عقد الإيجار. في الحقيقة لم أكن أنوي ذلك بل أردت البقاء إذا ما استطعت تخفيض الإيجار. لكن الوضع بدا مستعصياً. فقد حاول ذلك الكثيرون من المستأجرين وفشلوا. وكل منهم أخبرني أن المالك صعب المراس ولا يمكن

التعامل معه. لكنني قلت في نفسي: أتعلم فصلا عن كيفية التعامل مع الناس، وسأجرب ذلك معه ومن ثم أرى ماذا يمكن أن يحدث".

وحالما تلقى رسالتي قدم هو وسكرتيرته لرؤيتي. قابلته على الباب بتحية تشارلي شواب المعتادة، وكنت أشع بالحماس والنية الطيبة. لم أبدأ حديثي عن الإيجار المرتفع بل بدأت أتحدث عن مدى إعجابي بالبيت. وصدقني، كنت صادقاً في امتداحي ومسرفا في ثنائي. فهنأته على الطريقة التي أتمّ بها البناء، وأخبرته عن رغبتي في البقاء في منزلي سنة أخرى، لكنني لا يمكنني تحمل تكاليفها.

لم يعهد هذا اللقاء من أي مستأجر، وقلما عرف كيف يجيب. ثم بدأ يخبرني عن متاعبه، ويتذمر من المستأجرين. لقد كتب أحدهم أربعة عشرة رسالة له، البعض منها مهين جداً. وآخر هدده بإنهاء العقد إذا لم يوقف المستأجر في الطابق الأعلى عن الشخير. ثم قال: "كم هو مريح أن يكون لدى مستأجر قنوع مثلك". ومن دون أي طلب مني تقدم بتخفيض قليل للإيجار. لكنني أردت تخفيضا أكثر، فعرضت عليه القيمة التي يمكنني تحملها، فقبلها من دون التفوه بأية كلمة. وفيما هو يغادر، التفت إلي وسألني: "أي نوع من الهندسة الداخلية ترغب في إضفائها على المنزل؟".

لو حاولت أن أخفض الإيجار بواسطة الطرق التي يتبعها الآخرون، أنا متأكد أنني سأواجه الفشل الذي واجهوه. وما يفيد هو الأسلوب الودي المتعاطف. والثناء ليس إلا.

التعامل بذوق ولياقة
(الإتيكيت Etiquette)

إذا كنت على وشك أن تجري مقابلة لعمل جديد أو كنت في وسط اجتماع عمل، فهل تملك المهارات التي تمكنك من إعطاء الآخرين انطباعا مميزاً عنك من خلال تصرفاتك وحركات جسمك وطريقة كلامك؟ هل تعلم مقومات التعامل بذوق ولياقة – أو ما يسمى بالإتيكيت؟

لم تعد شهاداتك أو خبرتك واتقانك لعملك كافية لضمان نجاحك وتقدمك الوظيفي. فقدرتك على التعامل مع الناس بفعالية، وإظهارك لأخلاقيات وآداب العمل وأسلوبك في التعامل مع الناس باحترام، من أهم المقومات التي تحدد نجاحك.

يعرف الإتيكيت الأنماط والأساليب والأخلاقيات التي تحكم قواعد السلوك المهذب بين الناس، بما يظهر الاحترام للغير ضمن التركيبة الاجتماعية أو المهنية المعنية.

الإتيكيت في العمل يحدد فن التعامل الراقي مع الناس من خلال الممارسات اليومية كمقابلة الناس مع إظهار الاحترام والترحيب اللازم، وعدم الوقوع في الأخطاء السلوكية التي قد تؤذي أو تهين الآخر أو تشعرهم بالفضول والتدخل غير المبرر في أمورهم الشخصية.

وإتقان فن الضيافة المتميزة التي تشعر الآخرين بالتقدير. ومراعاة الغير في عدم التدخين داخل المكاتب، أو الاستماع للموسيقى العالية أو الصاخبة. والتحدث بالهاتف وتناول الطعام، والتواصل ومراسلاتك مع الآخرين داخل أو

خارج مكان العمل. وقد باتت معظم المهن تتطلب تعلم مهارات الإتيكيت، كالعمل في السلك الدبلوماسي، وفي التخصصات التي تتطلب الاختلاط بالنخبة في المجتمع أو المشاهير أو الزبائن المهمين ... الخ.

فيما يلي بعض السلوكيات التي يمكن تعلمها بسهولة، والتي تعكس الكثير من الكياسة واللياقة مما يؤثر إيجابياً على أدائك ونتائجك، وتطورك المهني والعملي:

القواعد الشخصية داخل إطار العمل

❖ كن دقيقاً في مواعيدك: عليك الوصول قبل الموعد إلى عملك وإنهاء أعمالك في الوقت المحدد لها، وإن تأخرت حتى على مرؤوسيك، قدم اعتذارك، فذلك يظهر احترامك للموعد ولمن يؤثر تأخيرك على عملهم.

❖ كن مؤدبا ولطيفاً ودمثاً مع الجميع، فلا تميز بين الأشخاص بناء على المناصب التي يحتلونها. مهما كانت ضئيلة أو كبيرة.

❖ عند جلوسك في اجتماع، انتبه ألا تضع رجلا على رجل أبداً فذلك ليس من الذوق، لأنه يعطي انطباعا أنك لا تحترم من حولك، اجعل رجليك متقاربتين، واجلس جلسة مستقرة واثقة.

❖ تعلم السياسات المتبعة من حولك، وانتبه إلى أسلوب الآخرين في التعامل حتى تتعرف على التصرفات الأكثر قبولاً داخل إطار العمل.

❖ انتهز فرصة المناسبات الخاصة لعملائك، زملائك ومديرك، كأعياد الميلاد، الذكرى السنوية، الترقية وغيرها، لترسل لهم الورود أو بطاقات التهنئة. فهذه اللفتات الخاصة تعلق بالذاكرة، وترفع من نظرة الناس لك كشخص له أسلوب راق في التعامل.

❖ ابتعد عن الحديث عن الناس "الغيبة"، فذلك يضعف موقفك ويظهرك بمظهر رخيص.

❖ لا تكذب أبداً في عملك، وتعلم كيف تخلص نفسك من المواقف الحرجة بالكلام الجميل دون اللجوء للكذب أو لوم الآخرين.

❖ استمع أكثر مما تتكلم، وفي المناقشات اشرح وجهة نظرك دون محاولة السيطرة على آراء الآخرين، وانتبه ألا تقاطع الطرف الآخر في حديثه.

❖ الخطأ الكبير الذي يقع فيه أي موظف هو سؤال الغير عن مقدار الراتب الذي يدفع لهم.

❖ لا يجب المزاح بالأيدي ضمن نطاق العمل. ويفضل اختيار الوقت والمكان والشخص المناسب عند المزاح، وليكن ذلك بظرف ودون إيذاء لمشاعر الآخرين وبشكل يحترم حدود النفس وحدود الآخرين وبلا مبالغة.

❖ بالنسبة للضحك، فالصوت العالي غير مقبول أبداً لا للرجال ولا للنساء ضمن بيئة العمل، ويفضل أن تكون الضحكة مختصرة وطبيعية وبسيطة وغير مبالغ فيها.

❖ احرص على الظهور دائماً كمحترف بقدر الإمكان، لذا عليك بمراعاة أساسيات النظافة الشخصية والهندام المرتب الوسيم والرائحة الطيبة. وتذكر أن الملابس ذات الألوان المتضادة والفاقعة غير محببة، كما أن التبرج الزائد "المكياج الثقيل والعطور القوية" للنساء لا تتناسب وبيئة العمل.

❖ أعطِ كل من عمل معك في مشروع أو فعالية التقدير الذي يستحقه.

❖ كن مرناً دائماً، لأنك حينا تؤقلم نفسك بحسب ما يطلب منك من مهمات، فإن ذلك يكسبك سمعة جيدة.

في الاجتماعات:

عند اجتماعك بأحد ، انتبه لسلوكياتك في التواصل اللفظية منها وغير اللفظية، وهذا يشمل:

- ❖ المصالحة الفعالة المؤثرة وبادر بها إذا كنت أنت المضيف أو صاحب السلطة في الموقف.
- ❖ تقوم السيدات سواء في الدخول إلى مكان الاجتماع ، أو النزول من السيارة أو التعريف.
- ❖ النظر في عيني الشخص الآخر أثناء الكلام لأنه يزيد من مصداقيتك ويجعل الآخرين يرتاحون إليك. كما أنه ينم عن الثقة بالنفس واحترامك لضيوفك والمناسبة التي تجمعكم.
- ❖ التعارف ويكون ذلك بعمل المقدمات المختصرة للموضوع أو المناسبة لأن ذلك سيعزز انطباعاً مهذباً ولطيفاً من شخصك، ويخفف من توتر الشخص الذي أمامك.
- ❖ تذكر أسماء الأشخاص الذين تتعرف عليهم، واكتب ملاحظاتك عن الآخرين كي تتذكرهم.
- ❖ إبقاء بطاقاتك الشخصية – Business Cards – دائماً في جعبتك.
- ❖ عدم التحدث أو الضحك بصوت عال وعدم التفوه بما يقلل من احترام الشخص المقابل أو المناسبة التي تكون فيها .
- ❖ إغلاق الهاتف الخلوي أثناء الاجتماعات والمؤثرات واللقاءات المهنية، لأن ذلك دليل على احترامك للموقف وللأشخاص الآخرين.
- ❖ الاستئذان قبل الشروع بالتدخين لأنه قد يضايق الآخرين ويظهر بمظهر لا مبال وغير راق، أو أخرج أثناء الاستراحة للقيام بذلك.

❖ عدم مقاطعة غيرك أثناء كلامه واستمع جيداً لما يقال في الجلسة، حتى تتمكن من الإجابة إذا سئلت فجأة، وبذا تظهر اهتمامك ومتابعتك وجدارتك.

❖ إن لم توافق غيرك في رأيهم، فمن حقك دائماً أن تعبر عن ذلك، ولكن كن حذراً وذكيا في الكلمات التي تختارها، حتى لا تشعر الشخص المقابل بأنك تختلف معه شخصياً، وإنما تعبر عن رؤيتك المختلفة بعض الشيء للأمور، وتذكر أن تثني عليه من خلال الحديث في موضوع آخر حتى تقلل من الحساسية.

أثناء التحدث في الهاتف:

عليك مراعاة آداب الإتيكيت أثناء التحدث في الهاتف فهذا أمر مهم جداً، فالثلاثون ثانية الأولى من أي مكالمة هاتفية، تعبر عن شخصيتك وثقافتك وذوقك العام، حتى لو لم يرك المتحدث، لذا حاول أن تكوّن الانطباع الإيجابي عن نفسك من خلال نبرة صوتك، أسلوبك في الكلام ونسبة التركيز التي تظهرها، انتبه لهذا النصائح المهمة:

- عرّف عن نفسك بأسلوب واثق لطيف وبدون تكبّر.
- تكلم بصوت واضح هادئ وبسرعة معتدلة، وتأكد من تمكن الطرف الآخر من سماعك.
- ليكن أسلوبك لبقاً في الحديث مع الناس، فطريقة كلامك ٨٠٪ من الرسالة التي تقولها، ولذلك فأنت تعتبر من أهم نقاط التواصل بين الشركة التي تعمل بها وجمهور العملاء.
- خذ نفساً عميقاً قبل رفع سماعة الهاتف، حتى تظهر الطاقة والتأثير في صوتك.

- حاول أن تبتعد عن كلمة "لا أعرف" فهي تنهي أي مجال للتواصل والتفاهم، وإن كنت لا تعرف الإجابة عن استفسار المتصل، قل له أن المعلومة غير متوفرة الآن بين يديك، وبأنك ستعاود الاتصال به لإجابته، وتأكد من أخذ المعلومات الصحيحة عن المتصل ورقم تلفونه، وأصدقه الوعد ولا تتأخر عليه.
- معاودة مكالمة الأشخاص الذين هاتفوك أثناء غيابك في أسرع وقت ممكن.
- لا تخرج عن نطاق محادثات العمل ولا تسهب في الكلام بدون سبب.
- لا تبق الآخرين على الهاتف لمدة طويلة.
- استمع جيداً للطرف الآخر، وأظهر المصداقية والاهتمام بمن تتكلم معه، وإن كان هناك شيء بين يديك، اتركه حتى تفرغ من المكالمة، لأن ذلك ينعكس على تركيزك وقدرتك على التواصل.
- ركز على أن تكون النتيجة النهائية للمكالمة إيجابية: أي افتح المجال في نهاية المكالمة الهاتفية للمزيد من التفاعل، قم بالخطوات التالية في الـ ٣٠ ثانية الأخيرة من كل مكالمة لأنها تحدد رأي الطرف الآخر عنك وعن الخدمة التي تقدمها.

١ . أشكر المتكلم.

٢ . لخص حل المشكلة أو الأمر محور الحديث.

٣ . استخدم عبارات تشجيعية لمعاودة الاتصال أو لزيارة موقع الشركة.

المراسلات:

تعتبر المراسلات سواء البريدية أو الإلكترونية مهمة جداً مهما كانت علاقتك مع الطرف الآخر، فهي تحدد النظرة العامة عنك ومستوى اللياقة التي

تتمتع بها والتي قد تجذب أو تبعد الناس عن التعامل معك، واحرص على الأمور التالية:

- ضع عنواناً لمراسلاتك دائما، يشمل موقع الشركة، الهاتف، الفاكس، العنوان البريدي، وعنوان البريد الإلكتروني e-mail أو موقع الويب Website إن توفر. إن كنت تعتقد بحاجة ماسة للوصول إليك بالنسبة للعملاء المهمين جداً، أضف رقم هاتفك المتنقل، أو الهاتف المتنقل الخاص بالشركة، حتى يتمكن العميل من الوصول إليك عند الحاجة.
- اجعل أول فقرة ذات معنى وجاذبية لاهتمامك الطرف الآخر.
- تأكد من الموقع الوظيفي الذي يشغله الشخص الذي تود مراسلته وخاطبه بما يناسب منصبه الوظيفي.
- احرص على أن تكون مراسلاتك خالية من الأخطاء الإملائية والنحوية حتى لو كانت رسالة إلكترونية.
- ضع توقيعك في نهاية كل رسالة وكذلك أرقام هاتفك والفاكس والعلامة التجارية للشركة.
- استعمل كلمات حيوية إيجابية وغير سلبية.
- في حالة انقطاعك عن العمل لإجازة أو سفر، إحرص على تحويل مراسلاتك لشخص قادر على متابعة الأمور أثناء غيابك.
- ابتعد عن الجمل الطويلة، أو العبارات الشخصية في مراسلاتك المهنية.
- استعمل نموذجاً واضحاً في مراسلاتك، وخصص صيغة مدروسة لتستعملها حسب المناسبة، كالدعوات، والتهاني والتبريك وغيرها.

تذكر أن أول ٥ ثوان من أي لقاء كافية لترك انطباع عام عنك في عيون الناس.

إذا غيّرت إطارك المرجعي النفسي تتغير حياتك

﴿إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا۟ مَا بِأَنفُسِهِمْ﴾

قرآن كريم

معنى أي تجربة في الحياة يعتمد على الإطار الفكري أو النفسي الذي نضعه حولها. وإذا غيرت هذا الإطار أو السياق، فإن المعنى يتغير على الفور. ومن أكفأ أدوات التغيير الشخصي أن نتعلم كيف نضع أفضل الأطر حول أي تجربة، أي إعادة تشكيل الإطار أو المنظور الفكري.

لا يوجد شيء في هذا العالم يرتبط بمعنى واحد معيّن. فشعورنا بشيء ما، وما نفعله في هذا العالم يعتمد على إدراكنا له. فالإشارة تكون ذات مغزى فقط في الإطار أو السياق الذي تدركها فيه. فالبشر يلصقون معاني محددة لتجاربهم، فنحن نقول هذا حدث، وهذا يعني كذا وكذا، بينما في الواقع هناك عدد لا حدود له من طرق تفسير أي تجربة. فنحن نميل إلى تشكيل الأشياء حسب طريقة إدراكنا لها في الماضي.

كثيراً ما يمكننا خلق فرص أعظم لنا في حياتنا من هذه الأنماط الإدراكية التي تعودنا عليها. وينبغي أن نتذكر أن الإدراكات منتجة، أي إذا أدركنا شيئا على أنه عبء فإن هذه الرسالة التي نرسلها إلى المخ الذي يقوم بدوره بإنتاج حالات تجعلها حقيقية.

وإذا غيرنا إطارنا الفكري أو النفسي المرجعي عن طريق النظر إلى نفس الموقف من وجهة نظر مختلفة، فإننا يمكننا تغيير طريقة استجابتنا وتعاملنا مع الحياة. إن في مقدورك أن تغير تصورك أو إدراكك لأي شيء، وفي لحظة، تغير سلوكك وأحوالك.

وهكذا فإننا لا نرى العالم على حقيقته، إذ إنه يمكن تفسير الأمور من عدة وجهات نظر مختلفة، ويعتمد ذلك على طريقة نظرتنا لأنفسنا ولأطرنا المرجعية.

إن رجل الأعمال الناجح هو شخص يجعل الموارد العادية شيئاً منتجاً للثروة. وبمعنى آخر، فإنه شخص خبير في إعادة التشكيل. وإن إعادة تشكيل المحتوى تتضمن أخذ نفس الموقف بالضبط وتغيير معناه. بينما يوجد نوع آخر من إعادة تشكيل المحتوى وهو أن تغير بالفعل طريقة نظرتك أو سماعك أو تصورك للموقف. مثلاً إذا تضايقت من الكلام الذي قاله لك شخص ما، فيمكن أن تتصور نفسك مبتسماً وهو يقول نفس الكلمات السلبية بطريقة أداء شخص محبب لك. فإعادة تشكيل نفس الشيء المحفز أو المنبه تغير المعنى المرسل إلى المخ مما يؤدي إلى تغيير الحالات والسلوكيات المترتبة.

لقد استطاع القائد العسكري "جيري كوفي" استخدام إعادة التشكيل ليحافظ على قواه العقلية في فيتنام. فقد قرر جيري أن يرى من أسره على أنه فرصة عظيمة، ويعينه على البقاء قوياً. وفرصة ليتعلم المزيد عن نفسه أكثر مما تعلمه سابقاً، وفرصة أيضاً ليكون أقرب إلى الله تعالى. لقد قرر أن يفعل شيئاً يجعله يفخر بطريقة تعامله يوماً ما. ومن خلال هذا الإطار النفسي والفكري، رأى كل ما حصل كتجربة تطور شخصيته، وقد حولته هذه التجربة في النهاية تحولاً إيجابياً وكاملاً. ويقول جيري إنه لم يكن ليتنازل عن المرور بهذه التجربة ولو مقابل مليون دولار. وعلى العموم فإن الجيد ما نراه جيداً، والشر ما نراه شريراً.

يبدو أن المقاييس التي نميّز بها بين المستحيل والممكن من الأمور هي في الواقع مقاييس نسبية. إذ أنها منبعثة من التقاليد والمصطلحات والمواضيع الاجتماعية إلى تعوّد عليها الفرد أو أوحي بها إليه في بيته أو مدرسته أو ناديه أو مكان عمله .. فالفرد الذي لم ير مذياعاً ولم يسمع عن الإذاعة شيئاً من قبل لا يصدق إذا أخبره أحد أصدقائه بأن هناك آلة يسمع بها الإنسان صوت غيره على بعد آلاف الكيلومترات. يقول الغزالي: إن الإنسان يستغرب ما لم يعهده، حتى لو حدثه أحد، أنه لو حك خشبة بخشبة لخرج منها شيء أحمر بمقدار عدسة، يأكل هذه البلدة وأهلها، ولم يكن رأى النار قط، لاستغراب ذلك وأنكره.

إن كل واحد منا يشابه هذا الذي ينكر المذياع أو ينكر النار. إن تركيب العقل الإنساني متشابه في جميع الناس. وكل إنسان على عقله منظار أو إطار ينظر إلى الكون أو إلى الحقيقة من خلاله، وهو لا يصدق بالأمور التي تقع خارج هذا الإطار، وكثيراً ما يختلف إثنان على حقيقة من الحقائق: هذا يؤمن بها كأنه يراها رأي العين وذلك ينكر وجودها إنكاراً تاماً. ويبدو مصدر الخلاف في الإطار الذي ينظر به كل منهما إلى الحقيقة. إنهما ربما كانا على درجة متقاربة من الذكاء وقوة التفكير، ولكن الإطار الذي وضع عقل كل منهما جعل أحدهما ينظر إلى الحقيقة من زاوية مختلفة عن زاوية الآخر.

الإنسان إعتاد أن ينظر إلى الكون أو الحقيقة من خلال إطار فكري يحدد مجال نظره، وإنه يستغرب أو ينكر أي شيء لا يراه من خلال ذلك الإطار. فهو كالحصان الذي يجر العربة إذ قد وضع على عينيه إطار لكي يتوجه ببصره إلى الأمام فلا يرتبك في سيره.

يقول البروفسور وليم باريت: إن الحاكي الذي اخترعه أديسون حين عرض لأول مرة في أكاديمية العلوم بباريس أعلن العلماء الحاضرون جميعاً أنه مستحيل حيث لا يمكن في زعمهم أن يسجل صوت الإنسان على اسطوانة من

المعدن، وهم قد اتهموا حينذاك صاحب الحاكي بأنه يخفي تحت المنضدة رجلاً ينطق في حنجرته ليخدع الحاضرين. وقد وقف مثل هذا الموقف البروفسور تيت من جامعة أدنبرة حين سمع عن اختراع التلفون، فقد قال: "إن كل ما في الأمر هو طنين، ذلك أن اختراع مثل هذا الشيء مستحيل فيزيائياً.

يبدو أن كل جديد في العلم يقابله المتعلمون وغير المتعلمين من الناس بالهزء والسخرية. والتاريخ مملوء بقصص العلماء والمخترعين والمكتشفين الذين قاسوا من الاضطهاد والاستهزاء والتحقير من جراء ما جاءوا به من جديد.

الإطار الفكري الذي ينظر الإنسان من خلاله إلى الكون أو الحقيقة مؤلف جزؤه الأكبر من المصطلحات والمألوفات والمفترضات والتقاليد التي تعوّد عليها الفرد أو التي يوحي بها المجتمع إليه ويغرزها في أعماق عقله الباطن. والإنسان متأثر بها من حيث لا يشعر. فهو حين ينظر إلى ما حوله لا يدرك أن نظرته مقيدة ومحددة. وكل يقينه أنه حر في تفكيره. وهنا يكمن الجهل والخطر، فهو لا يكاد يرى أحداً يخالفه في رأيه حتى يثور غاضباً ويتحفّز للاعتداء عليه. وهو عندما يعتدي على المخالف بالرأي لا يعد ذلك شيئاً ولا ظلماً إذ هو يعتقد بأنه يجاهد في سبيل الحقيقة. فأغلب الحروب والاضطهادات التي شنها البشر بعضهم على بعض في سبيل مذهب من المذاهب الدينية أو السياسية ناتجة عن وجود هذا الإطار الفكري. فالإطار شيء كامن في اللاشعور (العقل الباطن).

الرجل المبدع يمتاز عن الرجل العادي بكونه يعترف بإطاره الفكري، ولذا فهو أقدر على مواجهة الحقيقة الجديدة من غيره.

يعتقد وليم جيمس الفيلسوف والعالم النفسي الأمريكي المشهور، بأن العقل الإنساني جزئي ومحيّز بطبيعته، ويرى أن العقل لا يستطيع على التفكير المثمر إلا إذا كان جزئياً في نظرته ومتحيزاً في اتجاهه. ذلك لأن الحقيقة

الخارجية في رأيه تحتوي على نواحي متعددة وتفاصيل شتى. فإذا لم يركّز العقل انتباهه على ناحية ويترك النواحي الأخرى يصعب عليه الوصول إلى فكرة عملية واضحة عنها. ويقول وليم جيمس: إن العقل لا يكون ذا مقدرة وكفاية إلا بتخيُّره ما ينتبه إليه، وبتركه ما عداه، أي بتضييقه نظره، وإلا توزعت قوته وضلّ في تفكيره.

إن كل إمرء في الواقع يلون الدنيا بلون ما في نفسه ويقيس الأمور حسب المقاييس التي نشأ عليها. فقد يقرأ صديقك كتاباً ويعجب به ويتحمس في مدحه ثم تأخذه منه أنت لتقرأه فلا تجد فيه ما يستدعي تلك الحماسة وذلك المديح. وقد تجد فيه على العكس من ذلك منتهى التفاهة والسخف. وقد يكون هذا الكتاب سبباً من أسباب الخصام بينك وبين صديقك. إذ يقول صديقك عنه إنه كتاب عظيم، بينما أنت تقول إنه كتاب سخيف.

إن السبب في هذا الاختلاف بينكما ناشئ أغلبه من الاختلاف في وجهتي نظركما حين قرأ كل منكما الكتاب على حده. فربما كان الاختلاف في وجهتي نظركما حين قرأ كل منكما الكتاب على حده. فربما كان صديقك قد اعتاد على تذوق الجزالة في اللفظ والرنين في الأسلوب بينما أنت لا تتذوق هذه الناحية من الكتاب إنما تريد أن تقرأ فيه المعاني والأفكار الجديدة. ولهذا نرى أن الكتاب قد أصبح جيداً في نظر أحدكما وسيئاً في نظر الآخر. وليس من العجيب أن يختلف الناس في أذواقهم وميولهم ولكن العجيب أن يتخاصموا من أجل هذا الاختلاف.

يرى مانهايم أن الحقيقة موجودة خارج العقل البشري، أي أنها ليست من خلق هذا العقل، ولكنها مع ذلك ذات أوجه متعددة. فالعقل حين ينظر إليها لا يستطيع في الغالب أن يطلع إلا على وجه واحد منها ولذا فهو لا يأخذ عنها صورة كاملة. فالعقل يقتبس من الحقيقة الخارجية جزءاً ثم يضيف إليها من

عنده جزءاً آخر ليكمل بذلك صورة الحقيقة كما يتخيلها. وهو هو الذي جعل كل فرد منا يحمل معه حقيقته الخاصة.

يطلب الشخص المثالي من خصمه أن يفكر على أساس المنطق لكي يصل إلى الحقيقة، وهو يقصد بالحقيقة حقيقته الخاصة التي تنفعه. إنه يريد من خصمه أن ينحاز إلى جانبه ويكون عونا له على الحياة. أما خصمه فيدادر ويرادغ لأنه هو نفسه يحمل حقيقته الخاصة ويريد الانتصار لها، هكذا ينشأ النزاع وتثور الفتن بين الناس.

عناصر الإطار الفكري:

ما هي القيود التي تقيد عقل الإنسان في نظره إلى الحقيقة؟ من الممكن القول بأن هنالك ثلاثة أنواع من القيود موضوعة على عقل الإنسان عند تفكيره أو عند نظره في الأمور:

١. القيود النفسية: الإنسان يملك نفساً معقدة فيها كثير من الرغبات المكبوتة والعواطف والاتجاهات الدفينة. ففكرة مقيد بهذه القيود النفسية. والإنسان قد يدعي أنه يفكر تفكيراً حراً وتحيّز فيه ولا تعصب، وهو صادق أحياناً فيما يقول، لأنه لا يعلم ماذا يكمن في عقله الباطن من عقد وعواطف ونزوات ورغبات خفية.

٢. **فكر الإنسان مقيد بقيود اجتماعية:**

الإنسان ينتمي إلى جماعة أو بلد أو طائفة أو غير ذلك. ولذا هو قد يتعصب إلى جماعته.

٣. القيود الحضارية: وهي القيود التي تشترك بها كل الجماعات في داخل حضارة معينة. وهذه القيم الحضارية تتغلغل في اللاشعور (العقل الباطن)

عميقاً إذ ينشأ عليها الفرد ويعتاد عليها حتى تصبح جزءاً لا يتجزأ من منطقة وأسلوب تفكيره.

يتنازع الناس في أغلب أمورهم لأن كل واحد منهم ينظر إلى الحقيقة من زاويته الخاصة يريد من الغير أن يرى ما يراه هو. فمشكلة النزاع البشري هي مشكلة المعايير والمناظير قبل أن تكون مشكلة الحق والباطل. وما كان الناس يحسبون أنه نزاع بين حق وباطل هو في الواقع نزاع بين حق وحق آخر. فكل متنازع في الغالب يعتقد أنه المحق وخصمه في خطأ، ولو نظرت إلى الأمور في نفس الزاوية التي ينظر منها أي متنازع لوجدت شيئاً من الحق معه قليلاً أو كثيراً.

يبدو أن المنطق الحديث لا يعترف بوجود خير مطلق أو عدل مطلق. فكل إنسان ينظر إلى العدل أو الخير من ناحيته الخاصة أو من خلال إطاره الفكري. فاعلم أن كل من يدعوك إلى الخير المطلق أنه يريد أن يفشل.

إن المرجعيات لا تقتصر على تجاربك الفعلية، بل إن خيالك هو مصدر المرجعيات. فروجر بانيستر قد قطع مسافة ميل في أقل من أربع دقائق. لم يكن هنالك من يعتقد بأن الإنسان قادر جسدياً على ركض مسافة الميل في أقل من أربع دقائق. ومع ذلك فقد خلق باستر قناعته الواثقة عن طريق مرجعيات متخيلة. وأخذ يتصور بوضوح مرة بعد مرة كيف أنه سيكسر رقم الميل في أربع دقائق، ويتخيل ويشعر بنفسه وهو يحطم ذلك العائق إلى أن أصبحت لديه في غضون فترة قصيرة مرجعيات عدة بحيث أصبح على ثقة بأنه سينجح، فخيالنا أكثر قدرة من إرادتنا بعدة أضعاف. ونظراً لأن بانيستر تمكن من استخدام خياله، فقد تمكن من تحقيق نتيجة لم يسبق لها مثيل في التاريخ. فالخيال إذا تم إطلاق زمامه يمكنه أن يوفر لنا حساً باليقين

والرؤية البعيدة تتجاوز حدود ما رأيناه في الماضي. يقول البرت أينشتاين: "الخيال أهم من المعرفة".

بالإيمان يمكنك أن تتمسّك بالرؤيا التي تؤمن بها لتقاوم الفشل الظاهري. فلو استسلم توماس أديسون مثلاً بعد محاولته الأولى الفاشلة لاختراع المصباح الكهربائي، أو حتى بعد محاولته المائة لما تم له اختراع المصباح الكهربائي. لكنه اختار أن يستخدم كل محاولة فاشلة كمرجعية للقناعة بأنه يقترب أكثر فأكثر من الحل. عليك ألا تسير في كنف الماضي وأنت تستخدم مرآتك الخلفية كدليل لك فأنت تريد أن تتعلم من ماضيك، لا أن تعيش فيه. فركّز على الأمور التي تمنحك القوة.

القراءة تغذية للعقل

إنك لست مضطراً حتى بتجاربك الشخصية كمرجعيات، بل يمكنك أن تستعير مرجعيات الناس الآخرين. ركّز على أولئك الذين استطاعوا أن يحققوا أهدافهم، أولئك الذين نجحوا وقاموا بدور مرموق وتركوا تأثيرهم على حياة الناس. من خلال قراءة السير الذاتية للأشخاص الناجحين، يمكن أن تتعلم بأنه بغض النظر عن خلفياتهم أو ظروفهم فإن النجاح أصبح حليفهم حين تمسكوا بإحساسهم باليقين وثبتوا على المساهمة بدورهم. وحين استخدامك مرجعياتهم كمرجعيات لك، ستكوّن قناعة لديك بأن بإمكانك أن تشكل مصيرك.

فالكتبن جيرالد كوفي الذي وقع في الأسر وسجن في فيتنام لمدة تزيد على سبع سنوات قضى معظمها في الحبس الانفرادي. كان أحد الأشياء التي مكنته في الحفاظ على قواه العقلية في وقت لم يكن العالم الخارجي يمنحه أية مرجعيات للسرور والغبطة هو أن يستعيد عالمه الداخلي الغني. فلقد حفظ

أثناء طفولته أشعاراً وقصصاً كثيرة أخذ يرددها لنفسه لكي يخلق محيطاً يختلف عما كان عليه أن يعانيه يوماً بعد يوم.

أنت ليس عليك أن تعاني من الحبس الانفرادي لتكشف جمال وقوة استثمار صندوق يحوي كنزاً وفيراً من الذكريات والمرجعيات المتخيّلة. فلكي تملأ هذا الصندوق استكشف ثروة الأدب، والقصص، والروايات، والأساطير، والشعر والموسيقى. اقرأ الكتب، إسمع أشرطة التسجيل، إحضر الحلقات الدراسية، تحدث مع الناس واحصل على أفكار جديدة. فكل المرجعيات لها قوتها ولست تعرف أياً منها سيغير حياتك بأكملها.

يبدو أن روعة كتاب عظيم هو أنك تأخذ في التفكير مثل المؤلف. فحين تستغرق في غابات "آرون" تصبح وليم شكسبير، وحين تتحطم سفينتك على "جزيرة الكنز" تصبح روبرت لويس ستيفنسون، وحين تطارح الطبيعة أفكارك وعواطفك فأنت ديفيد ثورو. وحينذاك تبدأ تفكر كما يفكرون، وتشعر كما يشعرون وتستخدم خيالك كما استخدموه. مرجعياتهم تصبح مرجعياتك حيث تحملها معك حين تقلب الصفحات الأخيرة. هذه هي قوة وروعة الأدب، والموسيقى ومسرحية جيدة، ولهذا فإننا نريد أن نوسع مرجعياتنا.

أن من أفضل القناعات التي يمكن أن نطورها وستساعدك على الاستماع بجميع تجارب حياتك هي فكرة أنه لا توجد تجارب سيئة، وأنه مهما مرّ بك في حياتك – سواء أكانت تجربة شديدة التحدي أم تجربة ممتعة – فكل تجربة تزوّد بشيء ذي قيمة إن بحثت عن هذه القيمة. فإن أخذت فكرة واحدة، أو ناحية متميزة من تجربة ما فإن هذا من شأنه أن يوسع مداركك.

كتب أنتوني روبنز: "حين كنت في المدرسة وكنت أحاول أن أحصِّل النقود من هنا وهناك وبأي سبيل ممكن لكي أحضر حلقات دراسية حول التطوير الشخصي، كان أصدقائي يعبرون عن ذهولهم لأنني كنت أعود

لحضور بعض الحلقات الدراسية ذاتها مرة بعد مرة. وكانوا كثيراً ما يسألونني: "لماذا تكرر نفس البرنامج؟" فأجيب بأنني أتفهم قوة التكرار، وفي كل مرة أسمع في هذه الحلقات شيئاً جديداً لأنني أنا بنفسي أكون مختلفاً. يضاف إلى ذلك أنني أعرف أن سماع شيء مرة بعد مرة من شأنه أن يروّضني لاستخدامه، وبأن التكرار هو حقاً أم المهارة. وفي كل مرة كنت أراجع برنامجاً فإنني أضيف مميزات إضافية أو أسمع أفكاراً كان تأثيرها مختلفاً، بحيث تمكنني من ابتداع مرجعيات جديدة، وبالتالي معارف جديدة، وإجراءات، ونتائج جديدة في حياتي.

استخدام المقارنة لنرى حياتنا بالنسبة لأهميتها

بينما تعطيك بعض المرجعيات مزيداً من البصيرة وبُعد النظر، فإن مرجعيات أخرى تظهر لك جوانب من الحياة لا تريد تجربتها. غير أن هذا هو نوع المرجعيات التي يمكن استخدامها لمساعدتك على إبقاء حياتك على درجة معينة من التوازن. فهي توفر لك مستوى جديد من المقارنة.

الدافع الخفي للسلوك
"تجنب الألم والرغبة في المتعة"

إن الإنسان ليس مخلوقاً عشوائياً، وكل ما يفعله إنما يفعله لسبب. قد لا تدرك السبب مباشرة، غير أن هناك قوة دافعة وحيدة تقف خلف السلوك الإنساني، وهذه القوة تؤثر على كل أوجه حياتنا، من علاقاتنا، إلى أوضاعنا المالية والاجتماعية، إلى أجسامنا وعقولنا وعواطفنا.

وإن الألم والمتعة، هي القوة التي تتحكم فيك الآن وستظل تتحكم فيك طيلة حياتك. فكل ما تفعله أنت وأفعله أنا إنما بدافع حاجتنا لتجنب الألم أو الرغبة منا في تحصيل المتعة.

إن معرفة واستخدام قوى الألم والمتعة سيسمح لك بتحقيق التغيرات والتحسينات المستمرة التي ترغب فيها. لكن لماذا لا تقدم على فعل بعض الأشياء التي تعرف أن عليك أن تفعلها، ما معنى التأجيل والتسويف والقصور الذاتي عن القيام بالعمل؟ ما يحدث هو أنك تعتقد على مستوى ما بأن اتخاذك إجراء في هذه اللحظة سيسبب لك ألماً أكبر من الألم الذي يسببه التأجيل. هل خضعت لتجربة إرجاء شيء ما لفترة طويلة من الزمن بحيث أخذت تشعر بقوة ضاغطة تدفعك لأن تفعل هذا الشيء أو أن تعمل على تنفيذه؟ الواقع أنك قد غيرت ما كنت تقرنه بالألم والمتعة. إذ أن عدم اتخاذك إجراء ما أصبح فجأة أكثر إثارة للألم من إرجاء اتخاذ الإجراء والتنفيذ.

ما الذي يمنعك من القيام بعمل من شأنه أن يجعل حياتك على الصورة التي رغبتها والتي تخيلتها تماماً؟ إن إخفاقك في القيام بالعمل اللازم، هو أنك في هذه

اللحظة تقرن بين ما يتوجب عليك عمله وبين الألم، أكثر مما تقرن الألم بتفويت الفرصة على نفسك لتحقيق هذا العمل.

يبدو أن سر النجاح هو أن نتعلم كيف نستخدم الألم والمتعة بدلاً من السماح للألم باستخدامنا. وعند وصول الألم إلى مستوى بحيث أننا لم نعد مستعدين لإحتماله بعد. في تلك اللحظة السحرية يدفعنا الألم لاتخاذ إجراء جديد وتحقيق نتائج جديدة. كما أن الدافع الذي يجبرنا على التصرف يصبح أكبر قوة إذا بدأنا نتوقع في نفس تلك اللحظة، بأن التغير سيخلق قدراً كبيراً من المتعة والسعادة في حياتنا أيضاً.

إن ما نقرن به الألم، وما نقرن به المتعة يشكل مصائرنا، فقرار الطبيب مثلاً منذ سنوات بأن ينخرط في هذه المهنة الصحية إنما نشأ عن قناعته بأنه سيشعر شعوراً حسناً إذا أصبح طبيباً، وكل طبيب بصورة عامة يقرن أقصى متعة له بمساعدة الناس على وقف الألم والشفاء من المرض وإنقاذ حياة الآخرين. وكثيراً ما يكون الحافز الإضافي هو أن يصبح عضواً محترماً في المجتمع.

يقول ماركوس أوريلوس "إذا تضايقت بسبب خارجي، فإن الألم لا يعود لهذا السبب بل لطريقة تقييمك له، وهذا ما يمنحك القدرة على أن تقضي عليه في أية لحظة". والواقع أننا المخلوقات الوحيدة على سطح الكرة الأرضية التي تعيش حياة داخلية غنية جداً بحيث إن ما يهم غالبيتنا ليس الأحداث بل كيفية فهمنا لهذه الأحداث، وهذا هو ما يقرر كيف نفكر في أنفسنا وكيف نتصرف في المستقبل.

وسلوكنا سواء أكان صادراً عن وعي أم بدون وعي، إنما يرتبط بكل من الألم والبهجة الناجمتين عن مصادر عديدة. عن أمهاتنا وآبائنا، عن رفاق الطفولة، عن معلمينا، زملائنا، عن مشاهدتنا الأفلام السينمائية والتلفزيونية

ودعاياتها والقائمة طويلة. وهذه القائمة وغيرها لعبت دورها في برمجة عقولنا الباطنة وفي من نحن عليه اليوم في تشكيل حياتنا.

الواقع أنك تستطيع أن تكيف جسمك وعواطفك وعقلك الظاهر وتعيد برمجة عقلك الباطن بحيث تقرن الألم أو المتعة بما تختار أن تقرنه لكل منها. وبتبديل ما تقرنه بالألم والمتعة ستغير سلوكك على الفور. خذ مثلاً التدخين أو تناول المشروبات الكحولية، كل ما عليك أن تفعله هو أن تقرن ألماً كافياً بالتدخين ومتعة كافية بالأقلاع عن التدخين. وأنت تملك القدرة على القيام بذلك على الفور، لكنك لا تستخدم هذه القدرة لأنك درّبت جسمك بحيث يربط بين المتعة وبين التدخين.

ويبدو أن مهمة شركات الإعلان هي أن تؤثر على ما نربطه بالألم والمتعة. حيث يدرك المعلنون بوضوح أن ما يدفعنا ليس ذهننا في الدرجة الأولى، بل الإحساس الذي تربطه بمنتجاتهم. وبذلك أصبحوا خبراء في كيفية استخدام الموسيقى والمناظر المثيرة أو المهدئة أو الصور الأنيقة والألوان المتألقة أو الخفيفة، والعديد من العناصر الأخرى لوضعنا في حالة عاطفية معينة، وعند ذلك، وحين تصل عواطفنا إلى ذروتها، وتصبح المشاعر والأحاسيس في غاية قوتها يومضون لصورة تمثل منتجهم وبصورة مستمرة إلى أن تربط بين هذه الصورة الأحاسيس والمشاعر المرغوب فيها.

إذا أردنا أن نتحكم في حياتنا، يجب أن نتعلم أن نعلن نحن لعقولنا بأنفسنا، ويمكن أن نفعل ذلك خلال لحظة واحدة، وذلك بربط الألم بأنماط السلوك التي نريد التوقف عنها وبمستوى عالٍ من الحدة العاطفية بحيث لا نعود نفكر في تكرار أنماط السلوك هذه أبداً ولن نقدم عليها قط. وبعد ذلك إربط المتعة والسرور بالسلوك الجديد الذي ترغب فيه لنفسك. وعن طريق التكرار

والعاطفة الشديدة يمكنك أن تعزز في نفسك وعقلك الباطن أنماط السلوك الجديدة بحيث تصبح عفوية أوتوماتيكية.

يركز معظم الناس على كيفية تجنب الألم وتحقيق المتعة والسرور على المدى القصير، وبذلك يخلقون لأنفسهم ألماً على المدى الطويل. فالمشكلة بالنسبة لغالبيتنا أننا تبني قراراتنا حول ما سنفعله على ما سيسبب لنا الألم والمتعة على المدى القصير وليس على المدى الطويل. لكن كي ننجح، فإن معظم الأشياء التي نقيّمها عالياً تتطلب منا أن نكون قادرين على تحطيم جدار الألم قصير الأجل لكي نحقق المتعة طويلة الأجل.

ينبغي أن تضع جانباً لحظات الخوف والإغراء العابرة، وأن تركّز على ما هو أهم على المدى الطويل: أي قيمتك ومثلك العليا ومقاييسك الشخصية. فأي شيء قيم يتطلب أن تتحمل ألماً قصير الأمد وتتجاوزه لكي تكسب المتعة طويلة الأمد.

طريقة فعّالة لتغيير سلوكنا

الطريقة الفعّالة الوحيدة لتغيير سلوكنا، هي أن نقرن بالسلوك القديم مشاعر فورية لا تحتمل من الألم، ومشاعر فورية من المتعة والسرور للسلوك الجديد. وما علنيا إلا أن ننفذ خطوات بسيطة قليلة تؤدي بالنتيجة إلى العثور على طريق مباشر يمنحنا القوة والعزم للتخلص من الألم والعادة التي نرغب في تغييرها ويصل بنا إلى المتعة والنتيجة الجديدة التي نرغب في تحقيقها، وهذه الخطوات هي:

◆ قرّر ما تريده بالضبط (ضع هدفك المحدد).

إننا نحصل على ما نركّز عليه في الحياة. فإذا ركّزنا على هدفنا المحدود وما نريده فإننا سنجني المزيد منه. فأول خطوة لحصول أي تغيير هي أن نقرّر ما نريد بالفعل بحيث يكون هنالك ما نتحرك باتجاهه، وكلما كنت قادراً على تحديد هدفك وما تريده ازددت وضوحاً وازدادت القوة والطاقة التي تجدها تحت إمرتك وتصرفك لتحقيق ما تريد، وبسرعة كبيرة.

وينبغي أن نعلم ما هو الذي يمنعنا من تحقيق ما نريد. وما يمنعنا إجراء التغيير هو أننا نربط عادة ودوماً بين التغيير وبين الإحساس بألم أكبر مقارنة ببقائنا على ما نحن عليه.

احصل على دعم وذلك بربط الألم الشديد بعدم التغيير الآن والغبطة والمتعة الشديدة بتجربة التغيير الآن.

التغيير هو دائماً تقريباً مسألة تحفيز. وهو يظل أمراً في نطاق التمني وليس أمراً واجب التحقيق. أو أنه واجب التحقيق ولكن في "يوم ما". والطريقة الفعالة الوحيدة التي تدفعنا إلى التغيير الآن هي خلق حالة نشعر بأنها عاجلة تكون من الشدة بحيث تجبرنا على متابعة الأمر. فإذا كنا نريد خلق تغيير فيجب أن ندرك بأن المسألة ليست فيما إذا كنا نستطيع أن نفعل ذلك، بل فيما إذا كنا سنفعل ذلك. وما إذا كنا سنفعل ذلك أم لا يعتمد على مستوى تحفّزنا والذي يعتمد بدوره على إحساسنا بالألم والمتعة اللذين يشكلان طبيعة حياتنا.

إن لدينا مشاعر مختلطة حيث نقرن كلاً من الألم والمتعة بالتغيير، مما يجعل ذهننا غير واثق مما علينا أن نفعل، ويحول دون استخدامنا كل ما لدينا من طاقات وقدرات لإحداث تغيّرات يمكنها أن تحدث في غضون لحظة إذا ما سخّرنا كل ما لدينا من قوة في سبيل هذا الأمر.

وإن أحد الأمور الذي يمكن أن يحوّل اتجاه أي إنسان هو الوصول إلى درجة عتبة الألم. مما يعني التعرض لألم يصل إلى مستوى من القوة والشدة بحيث تعرف أنه يجب عليك أن تغير الآن دون شك، في هذا المستوى يقول عقلك: "كفى، لا أستطيع الاستمرار يوماً آخر ولا حتى لحظة واحدة وأنا أشعر أو أعيش على هذه الطريقة وهذا الأسلوب".

ربما تقول مثلاً: "أجل أنني غير سعيد الآن من علاقتي بفلان، ولكن ألم يحدث أن تخليت عن هذا الوضع ولم أجد وضعا أضل؟ لقد أصبحت أعرف على الأقل كيف يمكنني أن أتعامل مع الألم الذي أواجهه الآن".

إن مثل هذا التفكير هو الذي يمنع الناس من إجراء التحوّل والتغييرات المطلوبة. غير أن الألم الناجم عن هذا الوضع غير السوي وغير الملائم يبلغ مستوى أعلى من الخوف من المجهول في يوم من الأيام، وبذلك تبلغ تلك العتبة النهائية وتُقدم على التغيير.

لماذا لا يتغير الإنسان علماً بأنه يشعر ويعرف بأن عليه أن يفعل؟ الحقيقة أنه يربط ألماً أكبر بإحداث التغيير مما سيشعر به إذا لم يتغير. ولكن لكي تحدث التغيير في أي شخص، بما في ذلك أنفسنا، ينبغي علينا بكل بساطة أن نعكس هذه المعادلة بحيث يصبح عدم التغيير مؤلماً جداً بحيث يتجاوز احتمالنا، بينما يصبح التغيير جذاباً وباعثاً على السعادة والمتعة.

إسأل نفسك أسئلة تبعث على الشعور بالألم مثلاً: ما هي كلفة عدم تغيّري؟ ما الذي سأخسره في حياتي في النهاية إن لم ألجأ إلى التغيير؟ ما هي الكلفة العاطفية والبدنية والذهنية والروحية والمالية التي أتحملها الآن نتيجة عدم التغيير؟ وغير ذلك من الأسئلة التي تجعل الألم الناتج عن عدم التغيير يتغلغل في أعماقك وشعورك بصورة فعلية وقوية، وفورية بحيث أنك لا تستطيع أن ترجئ إتخاذ القرار والإجراء الذي يحدث التغيير.

استخدم أسئلة ترتبط بالمتعة والسعادة بحيث تساعدك على ربط هذه الأحاسيس الإيجابية بفكرة التغيير، إذا تغيرت فكيف أشعر عندئذ، ما هي قوة الدفع والطاقة التي سأتمتع بها في حياتي إذا استحدثت هذا التغيير؟ ماذا يمكنني أن أحقق إذا أحدثت هذا التغيير هذا اليوم؟

لتحقيق نتائج جديدة في حياتنا لا يكفي أن نعرف ما نريد ونحصل على قوة الدفع اللازمة لتحقيق أهدافنا. فقد تكون لدينا الحوافز القوية للتغيير ولكننا إذا تابعنا القيام بنفس الأعمال واتباع نفس الأنماط السلوكية غير المناسبة فإن حياتنا لن تتغير ولن نواجه إلا نفس الآلام والإحباطات.

أحيانا يريد الناس إحداث تغيير ما لأن سلوكاً أو نمطاً عاطفياً معيناً يسبب لهم الألم غير أنهم يحصلون في نفس الوقت على فائدة من الشيء ذاته الذي يحاولون تغييره. فإذا تعرض إنسان ما لإصابة وبدأ الجميع بالعناية به بصورة كبيرة وإحاطته بالاهتمام الكبير فإننا نلاحظ أن هذا الشخص لن

يتعافى بالسرعة المتوقعة. وعلى الرغم من أن هذا الشخص يريد التخلص من الألم غير أنه في اللاوعي يريد التمتع بالمزيد من الاهتمام.

ابتداع بديل جديد يمنحنا القوة:

إن إخفاق معظم الناس في العثور على بديل يمكّنهم من التخلص من الألم وتحقيق مشاعر الغبطة والسرور هو في الواقع السبب الرئيسي الذي يجعل محاولات التغيير لدى الإنسان مؤقتة فقط.

ما تحتاجه هو ملء الفجوة بمجموعة جديدة من الخيارات التي ستعطيك نفس مشاعر الغبطة والمتعة دون أي تأثيرات جانبية سلبية. فإذا أقلعت عن تناول الكحول أو التدخين مثلاً فإن عليك أن تتوصل إلى طريق جديدة، أو العديد من الطرق الجديدة لتحل محل أي فوائد كنت تتلقاها من السلوك القديم، إذ ينبغي عليك المحافظة على فوائد المشاعر أو السلوك القديم بواسطة أنماط السلوك أو المشاعر الجديدة، في الوقت الذي تتخلص فيه من المشاعر أو السلوك القديم بواسطة أنماط وأساليب السلوك أو المشاعر والأحاسيس الجديدة. وببساطة يمكنك السير على خطى أناس استطاعوا أن يبدلوا أحوالهم بأنفسهم. ابحث عن أشخاص تمكنوا من تحقيق تغيرات نهائية، فلاشك أنه كانت لديهم بدائل تحل محل سلوكهم القديم.

كيّف الهدف الجديد إلى أن يصبح عادة ثابتة:

إن العقل الباطن لا يستطيع التمييز بين شيء تتخيّله تخيلاً واضحاً وبين شيء تمارسه ممارسة فعلية. وإننا نستطيع أن نروّض أنفسنا على أي سلوك من داخلنا إذا ما أدينا هذا السلوك بالتكرار الكافي والقوة العاطفية اللازمة. وكما يقول "مارك توين": "ليس هناك ما يعجز التمرين عن أدائه.

ليس هناك ما لا يستطيع تجاوزه. إذ يستطيع أن يحوّل الأخلاق السيئة إلى حسنة، كما يمكنه أن ينسف المبادئ السيئة ويخلق مبادئ حسنة، إنه يستطيع أن يرفع من مستوى البشر بحيث يصلون إلى أعلى مستوى ممكن للإنسان أن يصل إليه.

أهمية التوقيت وقانون تعزيز السلوك:

التوقيت المناسب هو أمر حاسم جداً للتكيّف الفعال. فإذا صاح مدرّب الفريق الرياضي "رائع" حين ينفذ فريق كرة القدم تمريرة ممتازة فإن لذلك تأثيراً أكبر مما لو انتظر إلى ما بعد انتهاء المباراة ليجتمع بأعضاء الفريق لمناقشة نتائج المباراة، وذلك لأننا ترغب دائماً أن نقرن أحاسيس ومشاعر تعزيز القوة بالنمط الذي يجري أثناء حدوثه.

وأي نمط في السلوك أو الاتجاه المحدد يتم تعزيزه باستمرار يصبح عبارة عن استجابة أوتوماتيكية ومتكيّفة. وإن كل شيء يُخفق في تعزيزه سيتبدّد في نهاية المطاف. ويمكننا تعزيز سلوكنا أو سلوك الآخرين عن طريق التعزيز الإيجابي، أي نمنح مكافأة في كل مرة نتوصل فيها إلى السلوك الذي نريده. وهذه المكافأة يمكن أن تكون مديحاً، أو هدية .. الخ. كما يمكن أن نستخدم التعزيز السلبي. فقد يكون هذا عبارة عن نظرة غير راضية أو تقضيبة أو صراخاً أو ربما عقوبة. ومن المهم أن نفهم بأن التعزيز هو استجابة لسلوك ما نود حدوثه، فيما العقوبة والمكافأة قد تحدثان بعد وقت طويل من السلوك. وكما يقول "جون لوك": "الخير والشر، المكافأة والعقاب هي الدوافع الوحيدة للإنسان الراشد، إنها المهماز والعنان اللذان يحفزان البشرية على العمل، وعلى الانقياد".

أهمية التصميم والمرونة:

يقول انطوني دوفيز: "التصميم هو دعوة للإرادة الإنسانية كي تستيقظ". وبالتصميم والمثابرة يمكنك أن تحقق أي شيء، لكن وأنت تتمتع بقوة التصميم تأكد من أن بإمكانك أن تكسر وتغير النمط والأسلوب الذي تسير عليه إذا تطلب الأمر ذلك، فلماذا تخبط رأسك بالجدار إن كان بإمكانك أن تحيد قليلاً في اتجاه آخر حيث تجد باباً تنفذ منه؟ وعليك أن تستثمر قوة "المرونة": فإذا كانت هنالك بذرة يمكن أن تزرعها لتضمن النجاح فهي القدرة على تغيير أسلوبك.

قوة ثقتك بنفسك:

توجه ادغار إلى عيادة طبيب أخصائي في علم النفس شاكيا له حاله فقال: "كنت أتمنى لو كنت أكثر ثقة بنفسي.

وطلب الطبيب من ادغار أن يحدثه عن مراحل حياته. فلما فعل استوقفته الوقائع الآتية:

لم يكن ادغار شابا صغيرا عندما ابتدأ يصعد سلّم العمل. فقد كان في الأربعين من العمر عندما وضع قدميه على أول درجات السلم. ثم أخذ يرتفع تباعا. إلى أن أسندت إليه وظيفة ذات مسؤولية في مخزن لندني كبير. وكان يعيش مع زوجته وولديه في بيت قروي صغير خارج لندن.

وقال ادغار. أنه لم يستطع أن يتقدم في حياته التقدم الذي تمناه. وأن فشله النسبي هو الذي يقلقه ويضعف أعصابه. وأنه يعزو ذلك إلى عدم ثقته بنفسه ثقة كافية. وأنه وصل الآن إلى مرحلة يعتبر فيها نفسه فاشلا. بالإضافة إلى شعور الخوف المبهم الذي يعتريه. وهو يعلل خوفه برهبته من المستقبل الذي لا يعرف ما يخبئ له.

وإذا ما جوبه بأية حالة جديدة. فإن الشعور الذي يسيطر عليه هو شعور احتمال الفشل.

ويقول الطبيب النفساني: لقد اكتشف ادغار في خلال الجلسات التي تمت له في عيادتي جذور مشاكله. ذلك أن أباه قد أصبح عاطلا عن العمل عام ١٩٣٠. كنتيجة لأزمة الكساد التي عرفتها بريطانيا. ولم يستطع أن يجد له عملا جديدا إلا في فترة ولادة ابنه ادغار. ومع ذلك فإن عمله الجديد كان في مقاطعة نائية عن لندن. مما اضطره إلى البقاء بعيدا عن بيته كل أيام العمل في الاسبوع. بل في بعض الأحيان كان لا يستطيع أن يزور بيته حتى يوم العطلة. إذا كان قد حصل على عمل إضافي.

معنى ذلك، أن والد ادغار كان يضطر لاستعمال كل الوسائل ليربح بضعة جنيهات إضافية تعينه على دفع إيجار البيت الصغير الذي ترك فيه زوجته وطفله وحيدين. وأن ادغار لم يتمتع بسنوات حياته الأولى بعطف أبيه. وأن كل ما يذكره عنه هو مزاجه العصبي الذي كان يسبب وقوع مشادات بين الأب وابنه. وأن أمه لم تحطه بمزيد من الحنان يعوضه عن حنان أبيه. لأنها – على سحرها – كانت امرأة حمقى. دفعها السعي وراء المسرات إلى إهمال ولدها أحيانا كثيرة.

يقول الطبيب النفسي: لا حاجة للقارئ بالمزيد من التفاصيل. لأن المشكلة الأساسية التي أورثت ادغار ضعف ثقته بنفسه هي أنه لم يعرف الطمأنينة في طفولته، لأننا لا نستطيع عمليا أن ننمي الثقة في نفوسنا إذا لم نكن واثقين من أعمالنا. ومن ردود فعل العالم المحيط بنا عليها. مع العلم أن عالم ادغار في طفولته كان قاصرا على أمه أولا، وفي الدرجة الثانية على أبيه.

من هنا نستطيع أن ندرك كيف اكتسب ادغار عادة الشك بنفسه كفعل. لأنه لم يكن يعرف ردود فعل أمه على أعماله، بسبب إهمالها له. وأن ندرك

كذلك أن سر مشكلته عندما أصبح رجلا هي أنه لم يكن قادرا على التخلص لا من عادته ولا من أفكاره ومواقفه. وأنه عمليا لم يكن يعترف حتى بينه وبين نفسه بتأصل عادة شكه بنفسه في عقله الباطن.

ويقول الطبيب النفساني: أن علينا أن نعرف أن تجاربنا الأولى، وقد تكون تجارب تعود إلى ما صادفناه في السنوات الأوائل من طفولتنا، هي التي تورثنا عدم الشعور بالطمأنينة.

إن هذه التجارب قد تكون أن والدينا لم يشعراننا بالقدر الكافي بحبهم لنا، أو أن أخوتنا أو أخواتنا كانوا ينظرون إلينا بازدراء وتعال. فنجم عن ذلك هذا الشعور الذي لازمنا بالشك بأنفسنا.

غير أن الذي يجب أن نعرفه، هو أن العادة — أية عادة — يمكن أن تبدل، **وأن باستطاعتنا أن نعلم أنفسنا عادات جديدة تحل محل عاداتنا القديمة وتقتلعها من نفوسنا اقتلاعا.**

فإذا تعمقت هذه الفكرة في نفسك. كما تعمقت في نفس ادغار. كان باستطاعتك أن تقوي ثقتك بنفسك.

ولكي تبدأ في في زرع هذه الثقة، تذكر أن هناك طريقة وحيدة لاكتساب عادة جديدة. هي ممارسة هذه العادة باستمرار.

ولقد ابتدأ ادغار بالممارسة المطلوبة في أبسط أشكالها. ونعنى بها الممارسة بالوسائل المادية الملموسة. كما نصح بها العالم النفساني والفيلسوف الأميركي المعروف وليم جيمس عندما قال: **"لكي تصبح شجاعا، تصرف كما لو كنت شجاعا. وعندها فإن الشجاعة تطرد الخوف من نفسك وتصبح شجاعا فعلا".**

أما ادغار، فقد كان معتادا أن يواجه الحياة حاملا عدم ثقته بنفسه فوق

كتفيه. وهذا ما كان يجعل خطواته قلقة لا ثبات فيها. مع ظهور إمارات الخوف والقلق على وجهه. في حين أنه غدا الآن قادرا على أن يخطو وهو واثق. وأن يقرر دون تردد. وأن ينجز أعماله دون أن يعتريه الشك الذي اعتاده.

كان أول ما اعتاده ادغار الشعور بقوة منكبيه على تحمل المسؤوليات. ثم اعتاد بعدها أن يقتحم الحياة بخطى أسرع. ودرب عضلات وجهه على الابتسام بدل التشنج. وأصبح يطيل الوقوف أمام المرآة ويكرره ليمارس عادة الثقة بالنفس.

ثم بدأ بعد ذلك يعوّد نفسه العناية بمظهره. فأصبح لا يهمل حلق ذقنه كل صباح. ويختار ما يلبس حسب المناسبة. ويصفف شعره. ويولي الاهتمام بتنظيف ثيابه وكيّها. ويحرص على اختيار ربطات عنقه اختيارا أصبح يؤثر معه ربطات العنق الزاهية والجديدة.

لقد أصبحت الشجاعة تبدو على محيّاه. ولذلك غدا يشعر في أعماقه القدرة على مواجهة الحياة. فلما وضع على مرآة حمامه التي يقف أمامها كل صباح لحلاقة ذقنه جملة تقول: "تصرف كما لو كان الفشل مستحيلا". استبدل عدم ثقته بنفسه بثقة لا تعرف الوهن.

إن ما ينصحك به الطبيب النفساني هو أن تخلو إلى نفسك. وأن تتفحص ما اعتدت اعتقاده. لترى حصيلة طمأنينتك الداخلية لآرائك وأعمالك. لأن تفحص الذات قد يكشف لك عن معتقدات باطنية اعتدت التأثر بها رغم حرصك على إخفائها. فإذا كشفت عن إحداها، فقد يقودك ذلك إلى الكشف عن ثانية. وما من شيء يحررنا من مخاوفنا، مثل أن ننبش عن عوامل هذه المخاوف في عقولنا الباطنة مادامت تشعر بالخطأ.

إن الكثير منا قد لا يعتقدون أن ما كان يقدم عليه ادغار من مراهنات

بين وقت وآخر كان خطأ . ولكن اعتقادهم هذا في غير محله . لأن ادغار نفسه لم يكن يؤمن لا بصحة ولا بصواب مراهناته . بدليل إخفائها عن زوجته، وتفحص ما خفي من مشاعره . حتى أقلع عن هذه العادة التي اعتبرها ضربا من ضروب الضعف الذي اعتاده مرارا من ذاته وواقعه . لئلا يؤصلها في أعماقه .

إن سر المشكلة هنا . فإذا أردت أن تكون واثقا بنفسك، فاخرج شعورك بالخطأ من ظلمة أعماقك إلى وضح النهار . وتفحص هذا الشعور من مختلف وجوهه . لتستطيع أن تقرر بعدها ما إذا كان له ما يبرره أم لا . ثم عالج الأمر معالجة حاسمة لا تردد فيها .

إن التردد هو من الأسباب الرئيسية لضعف الثقة بالنفس . ولهذا كن حاسماً في إقدامك كلما وصل بك التفكير إلى نتيجة واعلم أنك كلما أطلت الوقوف على خشبة القفز إلى الأعماق والنظر إلى الماء الذي تحت قدميك ازداد شعورك بالخوف، وضعفت ثقتك بقدرتك على القفز المأمون . ولهذا فأني أذكر على أهمية قول القائل : "أقدم الآن . ولا ترجى عملك إلى الغد" . لأن ما من شيء يجعلنا نتغلب على ضعف ثقتنا بنفسنا مثل أن نجعل أفعالنا نتيجة طبيعية لما نعتقد أنه حق وعدل .

فن الإقناع

الإقناع هو عملية تحويل آراء الآخرين نحو رأي مستهدف، حيث يقوم المرسل أو المتحدث بمهمة الإقناع. أما المستهدف أو المستقبل، فهو المعني بعملية الإقناع.

وتحتاج عملية الاقتناع ليس إلى مهارة القائم بالحديث والمسؤول عن الإقناع فقط، ولكن أيضاً إلى وجود بعض الاستعداد لدى المستهدف، أو مساعدته على خلق هذا الاستعداد لديه.

يصعب على الكثيرين إقناع الآخرين، ولكن في الحقيقة الأمر بسيط. فالقدرة على الإقناع هي العامل الأساسي لحدوث التوافق والانسجام مع أصحاب الشخصيات الصعبة والعنيدة، وهي الوسيلة الفعالة لخلق علاقاته ناجمة بين الزملاء في العمل والدراسة والجيران، والطريقة المضمونة لأخذ ما تريد من زملائك، رؤسائك، والديك وأبنائك. وقد وضع علماء النفس بعض الأمور الهامة لتحقيق ذلك. ومنها:

١. لا تحاول إقناع الآخرين بأنهم على خطأ.

٢. لا تعمل على التحكم فيهم أو إجبارهم.

٣. لا تستخدم أسلوب التهديد.

٤. لا تسخر من أفكار الآخرين أو من ملاحظاتهم.

٥. لا تعمل على التقليل من قيمة أفكارهم أو تخبرهم فجأة بأن تفكيرهم سلبي.

٦. لا تحاول أبداً أن تكذب لأن للكذب دوماً نهاية.

٧ . لا تجعل من النقاش ساحة عراك ولا تصرخ أو تتأوه .
٨ . اجعل حديثك متناسقاً ومنظماً ونقاطك سلسة لكي تصل بشكل سهل ومفهوم .

ولتستطيع أن تقوم بالإقناع على خير وجه، يجب أن تتحد جميع حواسك لتعبّر عن فكرتك. فليس ما تقوله فقط هو ما يؤدي للنتيجة النهائية أو ما تكتبه، ولكن كيف تقوله أو تكتبه أيضاً .

وهناك بعض النقاط الهامة للتعبير عن أفكارك على أكمل وجه :

١. الاتصال:

قم بعمل اتصال مباشر مع من تريد التحدث معه، ولكن لا تجعله بنسبة ١٠٠٪ من الوقت حتى لا يشعر بالإجهاد من نظراتك المتواصلة إليه ولا تكن متكئاً أو متكلماً أو تراخ .

٢. تعبيرات الوجه:

يجب أن تتفق تعبيرات وجهك مع ما تقول. فلا تضحك وأنت منزعج . ولا تعبس وأن سعيد ، فوجه مسترخ مبتسم هو الأفضل إن كنت سعيدا . ووجه هادئ جاد هو الأفضل في حالة الانزعاج ولا تحدّق ولا تطلق نظرات الاستهجان فقط ابتسم وترفّق .

٣. طريقة الحديث:

من الضروري أن تتحدث بطريقة فعالة ومؤثرة. فلو تلعثمت أو نسيت أو صمتّ فجأة ستفقد انتباه من يستمع إليك أو ستُدخل في نفسه الملل والشعور بالاستياء .

٤. الاستماع:

يجب أن تتمتع بالقدرة على الاستماع الجيد للآخرين. استمع إليهم للنهاية ولا تنشغل عنهم، وإذا سجلت ملاحظاتك على ما يقال قم بالرد عليها بعد أن ينتهوا من حديثهم باحترام.

٥. المحتوى:

ما تقوله هو أهم جزء لتستطيع توصيل فكرتك، وأفضل طريقة هي تقسيم الموضوع إلى نقاط أساسية ثم التحدث عن كل نقطة بالتفصيل.

٦. التدليل:

حاول ما استطعت أن تأتي بدليل على كلامك إما بآية أو حديث أو قول مأثور أو حقيقة علمية أو حدث أو أي شيء تشعر بأن له تأثير على الآخرين، ولكن لا تكن متناقضاً.

٧. الثقة:

لابد قبل الخوض في النقاش أن تكون واثقاً فيما تقول. وأن تتأكد بأن كافة نقاطك مدعمّة حتى تجيب على استفساراتهم بعقلانية وثبات.

٨. الصبر:

لا تستحقر من يماطل أو يكابر فاصبر عليه قليلاً، ولا تنفّره منك ولا تخدش كرامته حتى لا يصبح النقاش تحدٍّ أو ثأر.

العوامل المؤثرة على عملية الاقتناع:

- ❖ التعرض الاختياري للإقناع.
- ❖ تأثير الجماعة التي ينمي إليها الفرد.
- ❖ تأثير قيادات الرأي.

التعرض الاختياري للإقناع:

تتطلب عملية الإقناع أن يكون تعرض الفرد للرسالة اختياريا دون ممارسة ضغوط عليه. لأن ممارسة الضغوط بهدف الإقناع تؤدي إلى استثارة عوامل الرفض الداخلي لمضمون الرسالة، مما يصعب مهمة القائم بالإقناع. ولهذا يجب على القائم بالإقناع أن يركز على مساعدته على التهيئة الذاتية للاقتناع.

تأثير الجماعة التي ينتمي إليها الفرد:

تقوم الجماعة الأساسية التي ينتمي إليها المستهدفون، أو حتى الذين يرغبون في الانضمام إليها، بدور قوي في التأثير على عملية الإقناع لديهم.

ويمكن للقائم بالإقناع استخدام هذا الدور في التأثير على المتلقي عن طريق ضرب الأمثلة الملائمة، واستغلال اقتناع أحد أفراد الجماعة في توجيه رأي الفئة المستهدفة بالرسالة.

تأثير قيادات الرأي:

قيادات الرأي هم الأفراد ذوو التأثير الذين يساعدون الآخرين ويقدمون لهم النصيحة، ويتأثر بهم الأفراد أحيانا أكثر من تأثرهم بوسائل الاتصال أو

الإعلام. كما يلعب قادة الرأي دوراً مهماً في تغيير اتجاهات الأفراد. ويمكن للقائم بالإقناع أيضا استخدام هذا الدور في التأثير على المتلقي.

الإستراتيجيات المختلفة للإقناع:

- ❖ الاعتماد على العاطفة أو المنطق في الاستمالة.
- ❖ الاعتماد على درجة من التخويف لتحقيق الاستمالة.
- ❖ البدء بالاحتياجات والاتجاهات الموجودة لدى المتلقي.
- ❖ عرض وتحليل الآراء المتباينة للموضوع.
- ❖ التأثير المتراكم والتكرار.

الاعتماد على العاطفة أو المنطق في الاستمالة:

إن واقع الأمر يظهر أنه ليس هناك قاعدة ثابتة تستطيع أن تؤكد من خلالها أنه يمكن الاعتماد عليها في هذا المجال. إلا أن درجة تأثير الاستمالة العاطفية تزيد عند إقناع المستهدفين بالرسالة منطقيا، حيث تعتمد في هذه الحالة على استمالة دوافع الرفد إلى حد ما. وليس أمامنا من الطريق لتحديد مدى استخدام الاستمالات العاطفية أو المنطقية إلا بدراسة الاختلافات الفردية للمستهدفين.

وعندما تكون هناك خبرة سابقة بين المرسل والمستهدفين فإن ذلك سوف يساعد على إمكانية التعرف على كل فرد على حدة أو على كل مجموعة صغيرة والأسلوب المناسب للاستخدام معها.

الاعتماد على درجة من التخويف لتحقيق الاستمالة:

تؤكد التجارب أن نسبة كبيرة من المجموعات التي تتعرض لدرجة

معتدلة من التخويف تتأثر بالنصائح التي تستمع إليها ، وتقل هذه النسبة كلما زادت درجة التخويف.

فالرسالة التي تعمل على إثارة الخوف يقل تأثيرها كلما زادت درجة أو قدرة التخوف فيها . ويرجع السبب في ذلك إلى أن المستهدفين بالرسالة ترتفع درجة توترهم نتيجة التخويف الشديد . ويؤدي ذلك إلى التقليل من شأن التهديد أو أهميته، وقد يؤدي إلى الابتعاد عن الرسالة بدلا من التعلم منها أو التفكير في مضمونها .

البدء بالاحتياجات والاتجاهات الموجودة لدى المتلقي:

المتحدث الذي يخاطب المستهدفين باحتياجاتهم ويساعدهم في تحديد الأساليب التي تحققها تكون لديه فرصة أكبر في إقناعهم، بدلا من أن يعمل على خلق احتياجات جديدة لهم. ويكون الحديث أو الرسالة أكثر فاعلية في إقناع المستهدفين عندما يبدو لهم أنه وسيلة لتحقيق هدف كان لديه بالفعل.

فإقناع أي فرد للقيام بعمل معين يجب أن ينطلق من إحساس الفرد بأن هذا العمل وسيلة لتحقيق هدف كان لديه من قبل، أو بدأ التفكير فيه من قبل على الأقل.

عرض وتحليل الآراء المتباينة للموضوع:

يؤدي عرض الجانب المؤيد لرأي المستهدفين إلى تدعيم رأيهم، والتفاعل مع المتحدث العادي. لأن الرسالة التي تعرض جانبا واحد من الموضوع تكون قادرة على إقناع الأفراد ودفعهم إلى تبني وجهة النظر المعروضة عندما يتم التأكيد عليها من جانب المستهدفين. وقد أثبتت التجارب، بشكل عام، فاعلية تقديم الرأي المؤيد والمعارض معاً بالنسبة

للفرد الخبير. فعندما يقوم المتحدث بعرض وجهتي النظر بحياد، يمكن أن يكون التأثير والإقناع أقوى، ويصبح لدى المستقبل لوجهة النظر درجة أعلى من المناعة من وجهات النظر المضادة بعد ذلك.

ربط المضمون بالمصدر أو المرجع:

يقوم المرسل أو المتحدث، في بعض الأحيان، بنسب المعلومات أو الآراء التي يقولها لمصادر معينة أو مراجع. ويلاحظ أن المستهدفين بعد فترة من الزمن سوف يتذكرون المضمون دون أن يتذكروا المصدر، وذلك باستثناء المصادر الدينية المختلفة، مثل الكتب السماوية أو الأحاديث الدينية. والمصادر التي يعتبرها المستهدفون ثابتة وصادقة تسهل من عملية الإقناع، في حين أن المصادر الأخرى سوف تؤدي إلى نظرة سلبية قد تشكل مانعاً أمامهم لإقناعهم.

درجة الوضوح والغموض في الرسالة:

تمثل درجة الوضوح في الرسالة أهمية كبيرة في إقناع المستهدفين. فكلما كانت الرسالة واضحة، ولا تحتاج لجهد في تفسيرها واستخلاص النتائج، أصبحت أكثر إقناعا. إلا أن الوضوح في الهدف من الرسالة المعروضة قد يعطي الفرصة لاتجاهات المستقبلين أن تنشط في مقاومة تلك الرسالة، في حين أن الهدف الضمني يترك للمستهدف الفرصة لكي يعمل ذهنه ويستنتج الهدف بغير أن يشعر بالتوجيه نحو الهدف.

الترتيب المنطقي لأفكار الرسالة:

إذا قدم المتحدث في رسالته حججا متناقضة، فالحجج القوية أكثر تأثيراً على المستمعين، ولذلك يفضل البدء بالحجج القوية ثم المساعدة ثم الأقل تأثيراً.

وإثارة الاحتياجات أولا ، ثم تقديم الرسالة التي تشبع تلك الاحتياجات تكون أكثر تأثيرا من تقديم المحتوى المقنع أولا ، وعلى المتحدث بعد ذلك أن يقدم الحجج المؤيدة أولا ، لأن ذلك سيقوي موقفه ويستعد لرفض الحجج المعارضة التي سوف تأتي بعد الإقناع بالحجج المؤيدة.

التأثير المتراكم والتكرار:

التكرار من العوامل التي تساعد على الإقناع. ويمكن أن يؤدي تكرار الرأي أو الرسالة إلى تعديل الاتجاهات العامة نحو أي قضية أو موضوع. إلا أن التكرار في بعض الأحيان قد يسبب الضيق والملل، ويتطلب ذلك أن يكون التكرار مع التنويع.

وقد تبيّن أن الأفراد المستهدفين، الذين عرض عليهم أكثر من سبب أو مبرر واحد ، كذلك فإن الإقناع الناتج من التعرض المتراكم للموضوع أكبر من التعرض مرة واحدة.

كيف تقنع الآخرين بفكرة؟

١ . لابد أن تكون مقتنعاً جداً من الفكرة التي تسعى لنشرها ، لأن أي مستوى من التذبذب سيكون كفيلا بأن يحول بينك وبين إيصال الفكرة لغيرك.

٢ . استخدم الكلمات ذات المعاني المحصورة والمحددة مثل : بما أن ، إذن ، وحينما يكون .. الخ. فهذه الألفاظ فيها شيء من حصر المعنى وتحديد الفكرة. واحذر التعميمات البراقة التي لا تفهم أو ذات معاني واسعة.

٣ . ترك الجدل العقيم الذي يقود إلى الخصام. فإنك إن أقمت الحجة وكسبت الجولة وأفحمت الطرف الآخر فإنه لن يكون سعيداً بذلك، وسيسرها في

نفسه، وبذلك تخسر صديقا أو تخسر اكتساب صديق. أيضاً سوف يتجنبك الآخرون خشية نفس النتيجة.

٤. حلل حوارك إلى عنصرين أساسيين هما:

❖ المقدمات المنطقية: وهي تلك البيانات أو الحقائق أو الأسباب التي تستند إليها النتيجة وتقضي إليها.

❖ النتيجة: وهي ما يرمي الوصول إليها المحاور أو المجادل.

٥. اختيار العبارات اللينة، والابتعاد عن الشدة والضغوط وفرض الرأي.

٦. احرص على ربط بداية حديثك بنهاية حديث المتلقي، لأن هذا سيشعره بأهمية كلامه لديك، وأنك تحترمه وتهتم بكلامه، ثم بعد ذلك قدم له الحقائق والأرقام التي تشعره بقوة معلوماتك وأهميتها ودافعية حديثك ومصداقيته.

٧. أظهر فرحك الحقيقي، غير المصطنع، بكل حق يظهر على لسان الطرف الآخر، وأظهر له بحثك عن الحقيقة.

الهدية مفتاح القلوب

الهدية – ما يتبادله الناس والأصدقاء. الهدايا لها أثرها في جميع بقاع الأرض، في الأوساط الغنية وفي أبسط المجتمعات، حتى باتت جزءاً حيويا من حياتنا الاجتماعية.

الهدية لها "قيمة" ليست في سعرها المادي بقدر قيمتها المعنوية لما ترمز إليه من محبة ووفاء وإخلاص وصداقة أو حتى تكريم، كما أنها تعد مفتاحاً لعلاقات وصداقات متينة، والحل الأمثل للقضاء على العداوات والأحقاد والضغائن، لذلك علينا أن نبادر إلى تقديم الهدايا لما لها من دور مؤثر في تقوية العلاقات الاجتماعية والعائلية وزرع روح المحبة والتواصل والمودة بين أفراد المجتمع.

الهدية مشاعر عديدة

الهدية دليل المحبة والتقدير بين الناس، يقول المثل "أنا غني وأحب الهدية"، وذلك دليل على أن لها مفعول ساحر، والهدية رمز للتعبير عن المحبة.

وهناك الكثير من الناس ممن لا يجيدون التعبير عن أنفسهم، فالكلمات تعجز عن النطق في كثير من الأحيان، ومن المعروف أنه عندما يتّسع المعنى يضيق الحرف والكلام، فتكون الهدية هنا تعبير عن المشاعر والعواطف التي لا تقال.

مناسبات الهدايا

مناسبات الهدايا كثيرة ومنها الأعياد، وزيارة شخص لأول مرة في بيته،

وقد يكون القصد منها الاعتذار أو لقول أحبك، وفي بعض الأحيان قد ترى شيئا يذكرك بشخص ما فتشتري الهدية لتعيد بها الذكريات. والإنسان يستطيع أن يخترع الكثير من المناسبات لتقديم هدية، فليس من الضروري أن ينتظر المناسبات الرسمية.

احتفظ بمذكرة بها جميع أرقام أصدقائك وتواريخ أعياد ميلادهم، تذكرهم حتى لو بمكالمة هاتفية أو رسالة عبر الموبايل، فيكفي أنك أدخلت البهجة وفرحت قلب صديقك بأنك تذكرته في يوم ميلاده.

في بعض الأحيان ترسل الهدية التي قد تكون باقة من الورد تحمل بداخلها أرق المشاعر تجاه هؤلاء الأشخاص مما يعزز التواصل بينكم.

إحرص على شراء الهدايا لزوجتك، فعندما تراها حزينة اشتري لها ما يفرحها أو ينسيها همها. وعند رؤيتك لها فرحة وسعيدة إعمل على إكمال هذه الفرحة بحيث تكون فرحتين واهديها شيئا تحبه. وتذكر عيد الأم فهو مناسبة هامة بالنسبة لكل أم.

وهناك هدايا لمناسبات عديدة منها الزواج، وعندما يرزق أحد الأصدقاء بمولود جديد، والاحتفال بنجاح أو تخرج أحد الأقارب وهكذا.

كل منا يحب أن يتلقى هدية في مناسبة ما، كما أن كل منا تسعده كلمة استحسان من شخص نالت إعجابه الهدية التي قدمت له.

الهدية مهما كانت بسيطة تعبر عن الحب العميق الذي تكنّه لشخص ما، وهي شيء جميل جداً محبّب، وأحيانا تذكرنا ببعض اللحظات التي عشناها في الماضي.

تختلف الهدية باختلاف المناسبة الخاصة لإهدائها، فلكل مناسبة طابعها الخاص الذي يميزها، وينبغي أن تكون الهدية مناسبة للموقف. فمثلا إذا نال

صديقك منصباً أعلى في وظيفته إهديه هدية لمكتبه الجديد ، وعند زواج أحد أفراد العائلة تكون الهدية مناسبة من الذهب.

للهدية تأثير كبير في الشخص الذي تهدى إليه فهو يشعر بالامتنان والشكر على تشجيعك وحبك له، وأهم شيء أنها تدل على التقدير بين الطرفين.

في التعبير عن المشاعر التي لا تستطيع الكلمات إيصالها، الهدية تقرب القلوب وتزيد المودة والمحبة بين الهادي والمهدي إليه. والهدايا بدون مناسبة يكون لها طابع خاص ومميز، إذ أنها غير متوقعة، فيكون رد الفعل نابعاً من القلب وتملأ النفوس بالسعادة والفرحة.

التواصل والحوافز الأساسية للسلوك

ما الذي يحفزنا بالفعل، ويعطي لحياتنا مغزى؟

إن الحوافز الأساسية التي حددها عالم النفس "ديفيد مكليلاند" في أربعينات القرن الماضي ثلاثة حوافز تسيطر على عقول البشر وتحركهم.

وإن أول هذه الحوافز يتعلق بالناس: **الانتماء**. وثاني هذه الحوافز يتعلق بالنجاح: **الإنجاز**. والثالث يتعلق بالسيطرة والمسئولية: **النفوذ**. وهذه الدوافع الثلاثة تعزز كل جانب من جوانب السلوك. فكل منا في حاجة لأن يشعر بالرضا عن جودة ما يفعل، كما يرغب في أن يكون قادراً على التأثير على الناس الآخرين. إذن جميعنا لديه درجة معينة من كل هذه الدوافع (المحفزات) الثلاثة.

الانتماء

إذا كان دافعك الأساسي هو الانتماء، فهذا يعني أنك شديد التأثر بالناس وتقدر الآخرين بشكل كبير، وتجعل الناس في بؤرة عالمك.

إن هواة الانتماء يحبون مشاهدة الناس والالتقاء بهم، إنهم لا يكتفون بمجرد الجلوس في المقهى ومراقبة العالم من حولهم، بل يجذبون الناس ويبادلونهم الحديث وينتهي الأمر بتبادل البطاقات. وهؤلاء يكون لديهم شبكة واسعة من المعارف، وتستمر العلاقة بناء على قدر مشترك من المساعدة المتبادلة بينهم، وإذا حدث ووقع نزاع أو سوء تفاهم أو قطعت الصداقة، فإن هؤلاء يحزنون كثيراً.

إن هـواة الانتمـاء ليـسوا بالـضرورة منفـتحين أو أكفـاء مـن الناحيـة الاجتماعية. فكثيراً ما يفضلون العلاقات الفردية أو يكون لديهم عدد قليل من الأصدقاء الحميمين أو حتى قد يؤثرون العزلة. فالقضية الرئيسية هنا هي أن الشخصية التي تهوى الانتماء تعتقد أن الناس هم أهم شيء، وتبالغ في تقديرهم وتتأثر بهم تأثراً كبيراً. ويبدو أن النساء يغلب عليهم حب الانتماء، وقد أشارت دراسة حديثة أن ٧٠ - ٨٠٪ من النساء يعطين الأولوية إلى الأسرة.

الإنجاز

قال "ستيف جوبز" المؤسس لشركة آبل للكمبيوتر: "إني أريد أن يسمع العالم بإنجازاتي. حينما يكون المرء مدفوعاً بحبه للإنجاز يكون أهم ما يسعى إليه هو تحقيق النتائج.

قد تكون النتائج النجاح في العمل. وعندما يكون الإنسان محباً للإنجاز بشده، فإنه سيسعى بمواصلة العمل ولو إلى صباح اليوم التالي كي ينجز المهام المطلوبة قبل موعدها النهائي. والنتائج قد تعني النجاح في العلاقات الاجتماعية وغيرها.

الأساس في ذلك كله هو أن محبي الإنجاز يرغبون في إتمام الأعمال أو الوصول إلى الهدف. وعندما ينجحون في ذلك يشعرون بسعادة هائلة. لكن من الممكن أن يكون هناك جانب سلبي. حيث أن هؤلاء الذين يهوون كثيرا ما يدفعون العمل حتى أنهم قد يصل بهم الأمر إلى أن يصطحبوا معهم الملفات إلى البيت أو معهم في إجازاتهم. وهؤلاء قد لا يدركون أن إنهماكهم في العمل قد يؤدي تدمير علاقاتهم مع الآخرين. وهم ليسوا بالضرورة تنافسيين بل يكونون متعاونين جداً إذا كان الأمر سيسهل إنجاز العمل أو الوصول إلى

الهدف المعيّن. ولكن من الممكن أن ينتهي بهم الحال إلى أن يكتسبوا نوعاً من القسوة في محاولتهم وسعيهم الوصول للهدف. وهم يعملون بجد في وظائفهم، ويسعون بجد للإجادة في كل ما يقومون به. وقد أشارت دراسة حديثة إلى أن ٧٠- ٨٠٪ من الرجال يرون أن عملهم يحتل المرتبة الأولى في أولوياتهم.

النفوذ

عندما يكون المرء مدفوعاً بحب النفوذ والسيطرة، يكون شغوفاً بالقوة والسلطة. ومحبو النفوذ يرغبون في القوة فقط من أجل القوة. وهم يشاركون في الأنشطة المختلفة من أجل مصلحتهم الشخصية، ويشاركون في مجال الأعمال أو السياسة بطريقة حاذقة وغير أمينة.

ويبدو أن محبي النفوذ والسيطرة يرغبون في الشعور بالأمان وبأنهم مسيطرون على عالمهم، فهم لا يريدون التحكم في الآخرين والهيمنة عليهم، بل يرغبون في أن يعرفوا أنهم قادرون على التأثير على الآخرين.

وجود خليط من الدوافع

ينبغي تفحص الدوافع الأساسية الفردية التي تحرك الناس، لكن معظم الناس يوجد لديهم أكثر من دافع، وقد يكون الدافع الثاني شديداً بقدر كافٍ فيكون الخليط الناتج من الدافعين له تأثير أكثر.

مثلاً وجود الانتماء والإنجاز معاً ينتج منه شخص مرتبط بالناس ويمكنه إنجاز أعماله في ذات الوقت. حينما يجتمع هذا الخليط في شخص تكون احتمالية أن يجلس ويثرثر أقل إذا قورن بالشخص الذي يحب الانتماء فقط. فهذا الخليط مميز ومؤثرا جداً وهو يجعل الشخص مديراً قوياً في عمله، وفعالاً في أسرته ببيته.

الجمع بين الإنجاز وحب النفوذ يكسب العزم والتصميم والرغبة في النجاح والرفعة والقدرة على تخطي المصاعب والعقبات. وإذا ظلت الدوافع ثابتة وبنفس القوة، فقد يصل المرء إلى القمة ولا يلتفت وراءه مطلقا.

والجمع بين الانتماء وحب النفوذ يسبب كثيراً من الألم، لأن رغبة المرء في أن يجمع بين الارتباط بالناس والسيطرة عليهم في ذات الوقت يمكن أن تؤدي إلى صدامات. قد يسعى المرء للتخفيف من حدة هذا التأثير بأن يشبع رغباته في الانتماء عندما يكون في البيت ورغباته في النفوذ والتأثير عندما يكون في العمل؛ وينتج عن هذا الوضع الصورة الكلاسيكية لرؤساء صارمين وتعسفيين في موقع العمل بينما يتسمون بالود واللطف عادة بين أسرهم وأصدقائهم. لكن احتمال وقوع متاعب ومشكلات يظل موجوداً؛ حيث أن دافع الانتماء قد يجعل المرء يتنازل عن رغبته في التأثير أو يتسبب هوسه بالنفوذ والسيطرة في تجنب أو إبعاد أكثر من يعزهم ويقدرهم في الحياة.

الدافع الأقل فينا

ما هو الدافع الذي يشعرنا بالغيرة عندما نلمسه في الآخرين ولا نشعر معه بالارتياح إن وجد فينا؟

عندما تكون لدينا نسبة قليلة من حب الانتماء إلى جماعة، فإننا نحسد الذين تحقق لهم هذا الانتماء على كفاءتهم ونجاحهم الاجتماعي.

لكننا قد نراهم "مشتتين" أو "ضعافاً"؛ وإذا شعرنا أننا نزداد حباً للانتماء، نظن أننا نعتقد تأثيرنا وقوتنا.

إذا كان حب الإنجاز ضئيلاً لدينا، يستحوذ المنجزون على إعجابنا بسبب صحوتهم ودافعيتهم. لكننا نراهم جافين وصارمين في سعيهم لإنجاز

ما يرون ؛ وإذا أصبحنا ممن يقومون بالمهام بجدية وإصرار بالغين، نتراجع عن هذا الاتجاه.

وإذا كان حب النفوذ أو دافع التأثير ضعيفاً لدينا، فإن ما يتمتع به الآخرون من تأثير ونفوذ يستحوذ على إعجابنا، لكنه قد يغضبنا. فإذا شعرنا بأننا نؤثر في الآخرين بقوة، فإننا قد نشعر بالضيق والترقب والرهبة ونتراجع عن هذا الوضع.

وهكذا يبدو، أن ما لا نفعله وما نفعله أيضاً يحدد شخصيتنا.

كيف نتعامل مع الآخرين

من البديهي أنه عندما تعرف دافع إنسان، فإن معرفتك هذه ستحسن علاقتك به.

عندما تتعرف على دوافع الآخرين وتقدرها – سواء كانوا زملاءك أو أصدقاءك أو أقاربك أو معارفك – يكون من الأسهل عليك التحدث بلغتهم، وأن تروق لكم مبادئهم. لذلك عليك أن تحدد الدوافع التي تحرك المحيطين بك والذين نتعامل معهم. وإذا اتضح لك أنهم محفزون بدافع واحد، فستكون طريقتك في التعامل معهم واضحة ومحددة؛ أما إذا شعرت بأن يوجد خليطاً من الدوافع تحركهم، فسوف تكون في حاجة لأن تصبح أكثر مرونة عند التعامل معهم أو حتى التحدث معهم.

كيف تتعامل مع من يحب الانتماء

لكي تقيم علاقة مودة بهؤلاء الذين يحبون الانتماء، ينبغي أن تكثر وتطيل من حديثك وحواراتك معهم. إنهم يرغبون في معرفة ما يقوم به الآخرون؛ لذلك أخبرهم. أنهم يرغبون أيضا في الحديث عن أنفسهم والآخرين

الذين يعرفونهم؛ لذلك إسألهم. كن مباشراً وصريحاً معهم إذا كان علاقتك بهم طيبة؛ فلا تحبطهم اجتماعياً. إن أسوأ ما يمكن أن تفعله بصديقك المحب للانتماء هو ألا تفي بموعدك معه بسبب إنشغالك بإنجاز عملك. فإن ذلك سيؤثر على مشاعره ويجعله ويجعله يظن أنك لا تبالي به أو غير مهتم به.

إن محب الانتماء الذي يعمل معك سيحاول بكل ما يملك من قوة أن يزيد من علاقته وارتباطه بك بمجرد أن ينظر إليك على أنك صديق وزميل له. بإمكانك أن تستفيد من هذا في توثيق العلاقة عن طريق التأكد من الترتيب لتناول الغذاء أو العشاء أو المشروبات سوياً وربما بشكل منتظم. كما ينبغي ألا تنسى عيد ميلاده وأن تتجنب نشوء أي نزاع أو خلاف بينكما.

إندل كل جهدك من أجل محب الإنجاز

لكي توثق علاقتك بشخص يحب الإنجاز، عليك أن تركز على النجاح. إسأله عما كان يقوم به في الأشهر القليلة الماضية، وعندما يخبرك بذلك، عليك أن تركز على نجاحاته وإنجازاته واحتف بها معه. كذلك عليك أن تعرف عليه إنجازاتك، إلا إذا كان من النوع الذي يحب التأثير والنفوذ أيضاً، فإنك إن فعلت ذلك سيشعر بالرهبة وبالنقص بسبب نجاحتك وإنجازاتك ولن يرغب في معرفة تلك النجاحات.

إن رئيس العمال الذي يدفعه حب الإنجاز سيتضايق جداً إذا لم تحقق نتائج. ويبدو أن رؤساء العمل من هذه النوعية يتبعون "جيمز لينبح" رجل الأعمال الأمريكي الثري والناجح والذي يقول: "لا تخبرني كم عملت بجد، ولكن أخبرني مقدار ما أنجزت".

إذا كنت مديراً على شخص يحب الإنجاز، ضع له أهدافاً واضحة، حدد له بوضوح من تم إنجاز الأعمال، لأنه عادة يسعد بالحصول على تقييم من أي نوع

كـان ، مادمـت توضـح لـه كيف أن نقدك هـذا سيـساعده على المضي قـدماً في أعماله.

من ناحية أخرى، لا تكلف محب الإنجاز بأعمال يكون احتمال نجاحها أو إنجازها غير أكيد لأن ذلك يحبطه . ضع أهدافاً محددة واضحة، وحدد وقتاً لبلوغ هذه الأهداف. وقم بالاحتفاء بإنجازه علناً وبطريقة طيبة مناسبة.

كيف تؤثر على من يحب النفوذ

يبدو أن لديك خيـارين عنـد تعاملـك مع الـذين يحبـون النفـوذ والـسيطرة والتأثير ، إما أن تقول لهم بوضوح "نعم" وإما أن تقـول لهـم "لا" . إذا كـان هـذا الشخص رئيسك في العمل أو في منصب يمنحه سلطة عليك ، فإن أفضل طريقة للتعامل معه هي أن تقول له دائماً "نعم" . أظهر له إحترامك ولا تجادل ، وقم بما كلفك به بنفس طريقته . كما إحرص على أن تناديه باللقب الـذي يختاره . فهـو يحب التأثير والنفوذ ولقد فكر في الأمر ، حتى لو كانت النتيجة هي إصراره أن تناديه باسمه فقط.

تذكر أن هواة التأثير والسيطرة والنفوذ قد لا يكونون محبوبين، غير أن هناك ميزت ومكاسب يجنيها المرء من خلال العمل معهم . فهم مسيطرون تماماً على الممارسـات الـتي تـتم في أقـسام الـشركة والـتي يـسعى مـن خلالهـا بعض الأفـراد إلى الإضـرار بـالآخرين مـن أجـل المنفعـة الشخصية . وهـم لـديهم أيـضاً القدرة على اكتشاف ما يحدث بالفعل وهم عادة مـا يحصلون على مـا يريـدون ؛ ويحققون لك الأهداف التي طالما فكرت فيها وتطلعت إليها.

لكـن إذا كـان هـذا الـشخص الـذي يحـب الـسيطرة والنفـوذ زمـيلاً لـك في العمـل أو شـريكاً أو مـن بـين رفاقـك، فمـن الأفـضل لـك أن تكـون دائمـاً علـى

استعداد لأن تقول "لا"، وأن تأخذ موقفاً ثابتاً وتصر على حقوقك. فالشخص الذي يحب النفوذ يستجيب فقط لمن يعامله بالمثل.

أما هواة النفوذ الذين يرغبون في السيطرة والنفوذ والتحكم فيمن حولهم على نحو مدروس، فهم ليسوا في صالح الحياة الاجتماعية، حيث أنهم ينزعون إلى قضاء الجزء الأول من مسائهم في إجراء مناورات من أجل الفوز بوظيفة أو منصب معين، والجزء الثاني في مقاتلة من يتحداهم.

وأما هواة النفوذ الذين يستمتعون بمشاهدة السلطة والنفوذ وهما يمارسان، فإنهم يكونون دائما على استعداد للدخول في جلسات الثرثرة والقيل والقال المستمرة التي تدور حول من الأهم والأعلى والأوجه في الطبقة الاجتماعية وتتناول كل أخبار الناس. يمكنك أن تصادق هؤلاء لتحظى بالكثير من المتعة.

التحفيز في العمل

ينبغي أن تتأكد من أن أنماطنا الشخصية تتناسب مع العمل الذي نقوم بأدائه. وحينما نعجز عن تحقيق ذلك، نشعر باليأس والشقاء وعدم إشباع الذات.

ومن الأهمية بمكان أن يكون هناك توافق بين نمط شخصيتك والعمل الذي ستقوم به. لأنه إذا قمت باختيار اتجاه مهني يتناقض مع دوافعك فسينتهي بك الحال إلى الشعور بخيبة الأمل والإحباط.

وظائف يوجهها الانتماء

وظائف الانتماء تكون متمركزة حول الناس، مثل الخدمة الاجتماعية والإرشاد النفسي والطب والتدريس؛ وغيرها من "خدمات الرعاية" التقليدية المعروفة.

وظائف يوجهها الإنجاز

وظائف الإنجاز تتمركز حول النتائج، مثل الصناعة والمحاسبة والمبيعات وأي أعمال تقوم على أساس العمولة والتي يكون فيها الأداء والإنجاز هما الأساس. بالطبع للناس أهمية، لكنهم يأتون في المرتبة الثانية بعد أرقام المبيعات. وهذه المهن يمكن أن تسبب ضغطا لأن الساعات والجهد الضروريين يستلزمان الكثير من الطاقة والتركيز.

وظائف يوجهها النفوذ

إن وظائف النفوذ تتصل بالسيطرة والهيمنة على الآخرين. فالمحاة مثلاً يكون فيها هدف المرء هو الانتصار على خصمه، والسياسة يكون فيها الجدل والضغط معتادين مثل التعاون والاحترام. تأمل القائمين على الإعلان ووسائل الإعلام، خصوصاً المسؤولين عن الأخبار المثيرة، تجد كيف يسعى هؤلاء للتأثير على الجماهير.

الخلط والتوفيق

إن قليلا من الوظائف تعتمد على التحفيز بواحد فقط من الدوافع التي ذكرها مكليلاند. حيث من الممكن أن يكتسب عدد كبير من المهن المختلفة قوة من خلال الجمع بين الدوافع المختلفة. لذلك تجد أن محامي الأسرة يمكنه أن يضيف إلى دافع التأثير الذي لديه دافعاً آخر وهو الانتماء؛ لمراعاة الجانب الإنساني والعاطفي في عمله.

عموماً أنك بحاجة إلى أن توافق بين ميولك والمهنة التي ستعمل بها. نقد تعمل بمهنة يكون حب الانتماء والتواصل الاجتماعي أساساً فيها عندما تكون محباً للإنجاز، فتكون النتيجة أن تشعر بالإحباط بسبب ضعف الأداء. كذلك

قد تبدأ بالعمل في مجال يقوم على أساس التأثير والنفوذ عندما لا تكون من هواته لينتهي بك الحال بأن تشعر بعدم إرتياح على نحو مؤلم بسبب الصراع الذي تجده. ولو كنت سعيداً فإن أصحاب العمل لن يكونوا سعداء . وإذا عملت في مهنة تعطي أهمية كبيرة للانتماء والتواصل الاجتماعي وأنت من هواة الإنجاز أو التأثير فستكون سمعتك أنك رجل قاس شديد .

التحفيز واللعب

يؤثر التحفيز عند اللعب. فإذا كان هناك شخص مدفوع أكثر بحب الانتماء ، فإنه سيبذل كل جهد في الهوايات التي للناس أهمية بها . هذا الشخص قد ينظر إلى الرياضات التنافسية على أنها قاسية، وهو يفضل الذهاب لحضور دورة جماعية أو ممارسة التمرينات برفقة صديق، إذ التعامل مع مدرب شخصي.

أما إذا كان المرء مدفوعاً أكثر بالإنجاز، فإنه سيميل إلى ممارسة الهوايات التي يؤدي فيها على نحو أفضل. وسيقبل على أي رياضة يكون فيها منافسة على النقاط، سواء أكانت لعبة تنافسية أو رياضة ينافس فيها المرء نفسه من أجل بلوغ أقصى إمكانياته وطاقاته.

الحفاظ على الاستقرار

لا تدع شخصين من هواة التأثير والنفوذ يتنافسان على إتمام مشروع أو عمل مشترك. سواء كنت تخطط لحفل زفاف أو لتوصيل المبيعات للعملاء ، إجعل لكل منهما مهمة تختلف عن الآخر. يمكنك أن تكلف أحدهما مثلاً بتنظيم أمور الدعوة وتكلف الآخر أمر تهذيب الزهور وتنسيقها وغيرها من الأعمال.

تسامح - فالإنسان غير معصوم

منذ عهد بعيد ممعن في البعد والبشرية ترتعد تحت وطأة الكراهية والبغضاء. منذ ذلك الحين البعيد، والإنسان يصطلي بالكراهية، ويبحث عن المحبة، ليبعث في نفسه السكينة، وفي حياته الأمن والسلام.

وعبر الزمان المديد، كان الرسل والهداة، والمصلحون ينطلقون من ضمير الإنسانية ليرتادوا المجهول، وليبحثوا للبشرية عن قانون حياتها. وكلما ارتفع للمحبة راية، خفقت للبغض والكراهية رايات. وتحرك قانون وميراث الغابة في جيشان، زاعما للناس أن الحب ضعف إنساني، وأن البقاء للأصلح والأشد ساعداً، والأحد ناباً، والأكثر استعارا بنيران الحقد والكراهية والأنانية، وخاضت البشرية في مستنقعات الكراهية.

لكن كان الحب الذي فطر الله الإنسانية يعمل في أناه وهدوء ومثابرة. وبعد محاولات وجهود، اكتشف الإنسان أن "المحبة" هي القانون الحقيقي لوجوده، بل للوجود كله. فالجاذبية عماد الكون – الشموس، والكواكب، والنجوم، والأفلاك جميعها شاد الله بناءها بالتآلف والجاذبية، حتى الأضداد التي تتباين خصائصها تؤلف بينها جاذبية خفية.

عرفت البشرية الحق، حيث عرفت أن الحب يعني بالنسبة لها، ما تعنيه الحياة ذاتها. وحين أدركت أنه لا الدين، ولا الوطن، ولا اللون، ولا الدم، ولا أي شيء من حقه أن يدفع بالمحبة بعيداً إلى الوراء.

وهكذا وقف محي الدين بن العربي يعبر عن هذه الحقيقة والمحبة، فيقول:

لقد كنت قبل اليوم أنكر صاحبي   إذا لم يكن ديني إلى دينه داني

وقد صار قلبي قابلا كل صورة فمرعى لغزلان، ودير لرهبان
وبيت لأوثان وكعبة طائف وألواح توراة ومصحف قرآن
أدين بدين الحب أني توجهت ركائبه .. فالحب ديني وإيماني

ألا تدع فتن السياسة الدولية تخدعك عن رؤية الحقيقة والمحبة. فالحياة الإنسانية تتقدم وتزدهر. وجوهر ازدهار هو الحب.

حيث أن الإنسان يوصف بأنه مرتكباً للأخطاء، وما دامت هذه الصفة شاملة لنا جميعاً، فإن واقعية ارتكابنا الأخطاء جدير بها أن تشجع التفاهم والتعاطف والتسامح والتعلق بإصلاح الخطأ. غير أنه يتضح أن هذا التشجيع لا يقع دائماً. فنحن ندافع عن أخطائنا ونجد لها المعاذير، بدل أن نعترف بها ونعمل ما نستطيع لإصلاحها. كما أننا نغضب لأخطاء الآخرين حتى حين لا تكون أسوأ من أخطائنا نحن بدل أن نقف منها موقفاً سمحاً. فنحن نسخط على المخطئ، وقد نسكت على الإساءة الموجهة لشعورنا، وندع أثرها ينمو في الخفاء ويظهر بالقدر اللازم لبقاء الشخص الآخر في حرج وقلق – وهذا أسوأ مما لو أظهرنا الغضب في حينه.

وقد "نغفر" – لكن لا ننسى، بل نحفظ الماضي حياً كضغينة نطوي عليها جوانحنا. وقد نذكّر الشخص الآخر به، المرة تلو المرة، ونظل نضرب على وتره حتى ينقلب الندم الحقيقي الذي كان يشعر به إلى دفاع ذاتي واستياء من عدم رغبتنا في إسدال الستار على الماضي نهائياً.

ما خير طريقة لإزالة ما حدث أو تخفيف أثره السيئ والعودة بعلاقتنا إلى وضع صالح يمكن معه البدء بصفحة جديدة؟ ما خير طريقة ننظر بها إلى الماضي باعتباره شيئاً مضى وانقضى – ومن ثم نسير قدماً؟

يبدو أن الماضي لا يزال يتخذ مكانه حول عدد لا يحصى من موائد الطعام في المنازل وفوائد البحث في المؤتمرات، مولداً للمتاعب. وبسبب اتخاذ الماضي هذا المكان، يصبح أشد الناس حاجة للتفكير والحديث لتحقيق التفاهم المشترك عاجزاً عن ذلك.

ويبدو أن ليس ثمة حاجة أمس من حاجتنا لأن نتعلم كيف نسدل الستار نهائياً عن حادث قد انتهى. فذلك فن إنقاذ الحاضر والمستقبل من طغيان الماضي.

إذا كنا واقعيين تجاه استبعاد الأخطاء القديمة من تيار التداول بيننا، فقد توجب علينا مواجهة عدد من الحقائق:

أو هذه الحقائق أن بعض الأفراد والجماعات لا ينوون ترك "الماضي" إذ هم يرون أن الأخطاء والعدادات القديمة التي تقسم الناس شيعاً وتحملهم على أن يؤذي بعضهم بعضا ليست مما يجوز إصلاحه. بل يرونها شيئاً يجب الدأب على إثارته وتهويله واستغلاله. إنهم يتخذون مخاوف الآخرين وعداداتهم سلعاً يتجرون بها. فهي الشيء الذي لا يجدون أيسر من استعماله لتثبيت مركزهم هم بما فيه من منفعة أو سلطة ظاهرتين.

نحن جميعاً نعرف ذوي القيل والقال، ونوع الموظفين الذي يثيرون المتاعب في المكاتب، الذين يحتفظون بمكانتهم في نظر أنفسهم ونظر الغير بإيقاع الغرفة بين الآخرين وضمان استمرار القطيعة بينهم، حتى لا يكون من المحتمل أن يجتمعوا معاً ويتبادلوا المعلومات ويتحروا الحقائق في نحو من الثقة وحسن النية.

أكثر ما يميز صاحب "القيل والقال" أنه عندما يتهم أحداً أو يوقع الخلاف بين جماعة وأخرى يتصرف على نحو يظهر فيه وكأنه قد قطع على نفسه عهداً

أن يحول دون اجتماع الذين أشاع بينهم الخوف والعداء المتبادلين، ويمنع تبادلهم المعلومات وتداولهم الرأي.

وهناك فئة زعماء العمال، الذين يتخذون موقف الصلابة ضد كل نوع من التعاون بين العمال والإدارة من شأنه أن يمحو ذكرى الاستغلال القديم أو ينحيها عن بؤرة الوعي.

كما أن هناك فئة الساسة الذين لا يسمحون لخصومهم أن يصححوا.

لقد نبهنا علماء النفس، بصورة عامة، إلى أن في كل منا بعض مظاهر الأمراض العصبية. فنحن جميعاً نطوف هنا وهناك حاملين قطعاً "غير مهضومة" من ماضينا: اختبارات لم يقم حتى الآن في أعماقنا صلح بيننا وبينها، ولذلك مازالت تستطيع أخذنا على حين غرة. وحين يصلنا مؤثر خارجي ويلامس نقطة حساسة فينا، نستجيب له بتأثر زائد، كأنه أصاب جرحاً عميقاً منا. فنظهر من من الخوف والقابلية للتهجي وروح القتال أكثر مما تبرزه المناسبة.

إن توسيع مدى الغفران بين الناس فن وضرورة معاً. وليس الشخص الذي يغفر حقاً هو من لا يستخدم قدرته على المغفرة إلا في الحالات الطارئة: أي عندما تصيبه إساءة معينة. بل أن تلك القدرة تظل تعمل بوصفها جزءاً من تكوين شخصيته. فهو قادر على العفو عن الإساءات المحدودة، لأنه يرضى بالحياة على كل ما فيها من قصور، ويراها جديرة بأن تعاش. أنه خلافاً للمصاب بعصاب، يغفر للحياة ما فيها من اختلاط. يغفر لها، لأنه يحبها كثيراً.

والنتيجة الطبيعية لهذا الموقف أنه يرضى بنفسه والناس بكل ما فيهم من قصور، ويراهم أهلا للمعايشة. أهلا لأن يصل بأسبابهم أسبابه ويربط بمصيرهم مصيره في مجموع الجهد البشري.

خاطئاً صدر عنهم في الماضي – بل يحذقون من إظهار كل سوء حكم ثم

كهذا بمظهر الفساد المقصود أو عدم الولاء المتعمد. وفي كل جماعة دينية أو عنصرية أو اقتصادية، قد وجد دائماً أشخاص يتكلمون بلسان فئة عليلة انتهازية من تلك الجماعة: فئة ترى في كل خوف أو عداء عميقي الجذور في النفوس فرصة سانحة لزيادة سطوتها.

إن تاجر الشائعات الفرد يراهن نفسه رهاناً ضمنياً على أن الذين أثار فيهم العداء لن يجازفوا بأن يدنو أحدهم من الآخر بالقدر الذي يجعلهم أصدقاء. وبالطريقة نفسها تعمل تلك الفئات من الجماعات الكبيرة، التي تنشر السيطرة – سواء كانت أحزاباً سياسية أم طبقات اجتماعية أم غيرها.

أما الحقيقة الثانية فهي وجود العديد بيننا ممن لا يستطيعون أن يغفروا أو ينسوا، أو ممن لا يستطيعون أن يغفروا لأنهم لا يستطيعون أن ينسوا. هؤلاء هم المصابون بأمراض عصبية. ففيهم يظل الماضي – ماضيهم الشخصي – حياً لا يفتأ يثير فيهم الخوف والغضب.

إن العجز عن غفران ما حدث في الماضي ونسيانه معناه العجز عن إيتاء الحاضر والمستقبل ما يستحقان. فمأساة المصاب بمرض عصبي هي أنه لن يستطيع إعطاء الحاضر والمستقبل حقهما. وهذا يصبح أيضاً جوهر تأثيره في حياة الآخرين.

وهو إذ يؤمن بالحياة على هذا النحو، يستطيع أن يغفر لمرتكب الإساءة المحددة، حين يقضي الظرف ذلك – ويستطيع عمل هذا بحيث تعود الصلة إلى سابق عهدها الإيجابي المريح. وهو يستطيع هذا العفو لأنه عرف طيلة سيره أن لا كمال في الحياة – وسلم بأن عليه في مساق حياته أن يتوقع مواجهة تصيبه من نقائصها. وهو يستطيع العفو أيضاً لأنه يشعر شعوراً مرهفاً بجمال الحياة حين تكون اليد العليا فيها للفهم والتفاهم والتسامح والإنشاء والبناء. وفي هذا

الشأن يقول الدعاء التراثي صراحة بـ "اغفر لنا ذنوبنا وخطايانا كما نحن نغفر لمن أخطأ وأساء إلينا".

إن الشخص المدني حقا يعرف أن الحياة في تغير دائم وغير كاملة بل هي ذات أخطاء وحدود وتناقضات، وأنها لم تبلغ النهاية – بل أنها كثيراً ما تكون فجة مبتسرة لم تحقق لها غاية، لكنها مع ذلك باهرة في واقعها وإمكاناتها، وفي تكوينها خطة وقابلية للنماء. وهو، أمام نواحي الحياة هذه كلها، يشعر بارتياح وألفة.

ولذلك فهو لا يميل إلى الفرار ذعراً من مظاهر القصور البشري. لأنه لم يغب عن باله، في أي وقت من الأوقات أن هذه المظاهر قائمة – وأن لكل منا دوره في الشعور بأثرها. ومع ذلك فهو يعرف أنها ليست سوى نواح من القصور، لأنه اختبر أيضاً وجود نواح صالحة، فأصبح قادراً على تمييز الفرق النوعي بين الخير والشر. إنه في صلح مع عناصر القصور والشر، لكن صلحه ليس صلح انفعال وتلق وسلبية. فهو متعلق بالأشياء الفائقة وبإمكانات الحياة التي لم تتحقق، تلك الإمكانات الموجودة في كل كائن إنساني وفي كل وضع، والتي نستطيع أن نقول أنها تكون المواد الأولية لصنع التفوق.

وليست فنون الاعتذار والتسامح ورأب الصدع أو الغفران، بالنسبة لمثل هذا الشخص، سوى جانب من مهمة العيش. فهو يشعر شعوراً عميقاً بتفوق الحياة على قصورها، تفوقا يبهر الأنظار، حتى ولو في نواح بسيطة، ولذلك لا يريد أن يتأخر النمو كثيراً بفعل أي خصومة عنيدة أو انشغال كبير بالأخطاء والأغلاط.

أننا لا نجني من الشوك العنب، كما أننا لا نجني من العنب شوكاً. فالسلوك المهذب، ومثله غير المهذب، كلاهما يتجه لإنتاج ثمره من نوعه ﴿فَمَن يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ وَمَن يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ﴾ [الزلزلة:٧-٨]، فحينما ساد نمط

التهذيب صلات الناس وسلوكهم، لم يعد من المحتمل أن يسمح لأخطاء الماضي – كائنا من يكن صانعها وبالغاً ما بلغ ضررها – بأن تسيطر على المستقبل وتشوهه.

رواية بالفرنسية عن التسامح

رواية "السيد إبراهيم وزهور القرآن" – للكاتب إيرك إيمانويل شميث.

هذه الرواية رائعة ببساطتها وجمالها الإنساني العميق وتعابيرها السلسة الهادئة وغير المتكلفة. إنها من الأدب الذي يتسلل لكل النفوس والحضارات والثقافات، فلا تجد في أي سطر مها ما يتنافر مع الطبيعة الإنسانية بمفهومها واتساعها الحضاري في كل مكان وزمان.

بطل الرواية عربي مسلم يعيش في الحي اليهودي في باريس ويعرفون أنه عربي لأنه يفتح محله في الليل ويوم الأحد. وهو رجل مسن ومبتسم وحكيم، صديقه المقرب شاب يهودي ووالده محامٍ يعيش وضعا نفسيا معقدا وصعبا ولا يولي أي اهتمام لابنه الذي يجد الاهتمام والإنصات من العربي العجوز، وكلما العجوز: "من أين لك بهذه الأفكار؟"، أجاب العجوز: "إنه القرآن، وأنا أعرف ما يوجد به!".

يصف الشاب "مومو" السيد إبراهيم: "منذ أربعين سنة هو العربي الوحيد في حي اليهود، لا يتحدث كثيراً، ويبتسم كثيرا، فلابد أنه يهرب من التشويش اليومي للأحياء خصوصا أحياء باريس، يجلس بهدوء ولا يكترث بما يدور حوله".

في البداية تكون علاقة "مومو" بالسيد "إبراهيم" بأن يشتري مومو أشياء للمنزل، ومن ثم يسرق بعض المعلبات من دكان السيد إبراهيم من حين لآخر، لأن السيد إبراهيم عربي و"لا ضرر من سرقة عربي"، يعرف السيد

إبـراهيم أنـه يـسرقه ويتجاهـل ذلـك كأنـه لا يـراه. ويقـول مومـو: "اسـتمرت محادثاتنا لأن لدينا الوقت، فأنا صغير السن وهو كبير السن ومن يوم لآخر أسرق إحدى المعلبات". وحين يصرح السيد إبراهيم أنه يعرف بسرقات مومو يقول لـه: "مومو؛ إذا أردت أن تـستمر بالـسرقة فاسرق من عندي فقط، لا تسرق من مكان لآخر". وكانت تلك الصدمة وبداية الصداقة بينهما.

يصف الشاب الصغير والده: "تعلمت من والدي أن أراقب الناس بعيون الشك والاحتقار ... وأن أعيش معه في شقة سوداء فارغة ومن دون حب".

سأله السيد إبراهيم:

- "لماذا لا تبتسم يا مومو؟
- الابتسام أنه شيء للأغنياء، وأنا ليس لدي ما يكفي لأبتسم ... أي أنه للسعداء.
- هنا أنت مخطئ مومو ... الابتسام هو ما يجعلك سعيداً ...".

يجرب مومو الابتسام وتصبح حياته أجمل وأفضل فيقول: "لقد توقف الناس عن معاملتي مثل صرصور".

ويتواصل الحوار بينهما:

"- وأنت يا سيد إبراهيم، كيف تستطيع أن تبقى سعيدا دائما؟
- لأني أعرف ما يوجد في القرآن ...
- ربا يجب أن أسرق منك هذا القرآن، حتى لو كان ذلك غير جائز، لأني يهودي ...
- ماذا يعني لك كونك يهوديا يا مومو؟

- لا أدري .. لكن هذا يعني لأبي أن يكون المرء مكتئبا طوال النهار، وبالنسبة لي إنه شيء يمنعني أن أكون شيئا آخر ..
- الجمال مومو في كل مكان، وهو في القرآن ...".

ينتحر والد مومو متخليا عنه، ويتبناه السيد إبراهيم ويصبح والده، ويصطحبه في رحلة إلى بلده العربي، ويقرر أن يبقى هناك ويعود مومو إلى باريس، حيث يصبح دكان السيد إبراهيم دكانه، ويصبح مومو العربي في الحي اليهودي، ويتخلى عن يهوديته ليعلن أنه عربي مسلم، حتى إنه ينكر كونه يهوديا وينكر كونه مومو اليهودي، حتى أمام والدته التي تأتي لتبحث عنه بعد سنوات من التخلي عنه ...

تم بحمد الله

صدر للمؤلف

١. الحاسة السادسة ـ رحلة في عمق وعينا الكوني
٢. ابعاد خفية ـ جذور للنجاح والتميز
٣. الامتياز والنجاح بالعمل الخلاق
٤. فلسفة التغيير (مفاهيم وقيم جديدة لعصر حديث
٥. حياة مبدعة في عصر حديث
٦. أسرار القوة النفسية الخارقة
٧. التوكيدي ـ الواثق بنفسه عاليا ومحقق لذاته في عصر لا مكان فيه لغير التوكيديين
٨. تقدم العمر ببراعة
٩. المتفوق – الانسان الخلاق في العصر الحديث
١٠. اعرف نفسك – واكتشف قدرتك الخارقة
١١. صدمة الحياة العصرية ومواجهتها
١٢. الشخصية الجذابة – ثقة بالنفس ايجابية مؤثرة مبدعة وناجحة
١٣. العقل الباطن (القوة الكامنة في أعماق الانسان)
١٤. سيكولوجية العلاج بالصوت
١٥. اغذية وأدوية من تحت الأمواج
١٦. الدوافع الخفية للسلوك
١٧. قوة التفكير الكبير
١٨. سحر التصور العقلي (المفتاح الكوني)
١٩. الإنسان كامل الدسم
٢٠. الوعي الروحي ـ الله طريق الفلسفة والعقل والروح
٢١. التسمم الفكري – كلمة تقرر المصير
٢٢. تكنولوجيا النانو – الثورة التكنولوجية الجديدة
٢٣. الأيسوترك – العلم الباطن . العلم الخفي . علم النخبة
٢٤. حياتك بلا اكتئاب أو توتر
٢٥. اللؤلؤ المكنون أسرار خفية وآفاق فكرية

طباعة وتنسيق : صفاء نمر البصار 00962785288504 safa_nimer@hotmail.com

هذا الكتاب:

إن جوهر هذا الكتاب هو تعليمنا إتقان وإجادة فن الاتصال والتواصل. فطريقة اتصالنا مع أنفسنا ومع الآخرين تحدد في نهاية المطاف جودة حياتنا. إن من يشكلون حياتنا وثقافتنا هم من يجيدون فن التعامل والتواصل بالآخرين.. والأمر الذي يجمع بينهم هو قدرتهم على توصيل رؤية أو مسعى أو فرصة أو مهمة.

يعلمنا هذا الكتاب كيفية اكتشاف ما نريده فعلاً في الحياة، وكيفية إيجاده والاتصال والتواصل بشكل فعال مع الآخرين.

يتضمن هذا الكتاب العديد من المواضيع والمواقف الاجتماعية والنفسية الهامة التي نستحق الأخذ بها في حياتنا.

كما يتضمن أفكاراً تكسبك شخصية جذابة لدى الآخرين.

كالمظهر العام، وآداب المجاملة، وآداب الحديث واللقاء والتقارب، وتنمية شعور الأهمية لدى الآخرين.

يوضح لنا المؤلف كيف نتخلص من عاداتنا القديمة السلبية ونحرر عقولنا من الإطار الفكري القديم السلبي والغير منطقي.

يبين أن التواصل أساس النمو والتطور. ولأن العلاقات تتغير بمرور الوقت، فمن المهم أن نتأقلم مع الظروف المتغيرة.

ATTACHMENT SKILLS



9789957742508



دار كنوز المعرفة العلمية
للنشر والتوزيع

الأردن - عمان
وسط البلد - مجمع الفحيص
هاتف : 877 4655 6 962+
فاكس : 875 4655 6 962+
خلوي : 494 795525 962+
ص.ب : 712577
Dar_konoz@yahoo.com
info@darkonoz.com